

GUIA PRÁCTICA

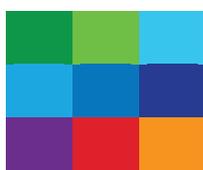
Elaborada por la Secretaría de TADAT



Edición de abril de 2019



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



Índice

Abreviaturas y siglas	6
I. Acerca de TADAT	7
Objetivo de la herramienta TADAT.....	7
Alcance de las evaluaciones TADAT.....	7
Áreas de Resultado del Desempeño.....	8
Indicadores y dimensiones de medición asociados.....	8
Método de calificación.....	10
Informe de evaluación de desempeño.....	14
Evaluaciones TADAT.....	15
Diálogo posterior a la evaluación TADAT.....	18
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.....	19
Confidencialidad de la información.....	19
III. Área de resultados del desempeño 1 Integridad del registro de contribuyentes	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 resultados del desempeño 2 Gestión eficaz de riesgos	32
Resultado buscado.....	32
Antecedentes y buena práctica.....	32
Indicadores, dimensiones y calificación.....	36
Lista de preguntas del evaluador.....	37
Marco de medición del desempeño.....	37
V. Área de resultados del desempeño 3 Apoyo al cumplimiento voluntario	52
Resultado buscado.....	52
Antecedentes y buena práctica.....	52
Indicadores, dimensiones y calificación.....	53
Lista de preguntas del evaluador.....	54
Marco de medición del desempeño.....	54
VI. Área de resultados del desempeño 4 Presentación oportuna de declaraciones de impuestos	64
Resultado buscado.....	64
Antecedentes y buena práctica.....	64

Indicadores, dimensiones y calificación	65
Lista de preguntas del evaluador	66
Marco de medición del desempeño	66
VII. Área de resultados del desempeño 5 Pago oportuno de impuestos.....	74
Resultado buscado	74
Antecedentes y buena práctica	74
Indicadores, dimensiones y calificación	75
Lista de preguntas del evaluador	76
Marco de medición del desempeño	76
VIII. Área de resultados del desempeño 6 Exactitud de la información declarada	84
Resultado buscado	84
Antecedentes y buena práctica	84
Indicadores, dimensiones y calificación	87
Lista de preguntas del evaluador	88
Marco de medición del desempeño	88
IX. Área de resultados del desempeño 7 Resolución efectiva de litigios tributarios.....	99
Resultado buscado	99
Antecedentes y buena práctica	99
Indicadores, dimensiones y calificación	100
Lista de preguntas del evaluador	101
Marco de medición del desempeño	101
X. Área de resultados del desempeño 8 Gestión eficiente de la recaudación	108
Resultado buscado	108
Antecedentes y buena práctica	108
Indicadores, dimensiones y calificación	110
Lista de preguntas del evaluador	110
Marco de medición del desempeño	110
XI. Área de resultados del desempeño 9 Rendición de cuentas y transparencia	117
Resultado buscado	117
Antecedentes y buena práctica	117
Indicadores, dimensiones y calificación	118
Lista de preguntas del evaluador	119
Marco de medición del desempeño	119

Cuadros

Cuadro 1. Indicadores del desempeño TADAT	9
Cuadro 2. Tabla de conversión para el método de calificación M2	12
Cuadro 3. Método de calificación asociado a cada indicador	14
Cuadro 4. ARD 1 Indicadores del desempeño, dimensiones y calificación	23
Cuadro 5. ARD 1 Lista de preguntas del evaluador	24
Cuadro 6. ARD 1 Marco de medición del desempeño	29
Cuadro 7. ARD 2 Indicadores del desempeño, dimensiones y calificación	36
Cuadro 8. ARD 2 Lista de preguntas del evaluador	37
Cuadro 9. ARD 2 Marco de medición del desempeño	44

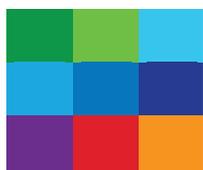
Cuadro 10. ARD 3 Indicadores del desempeño, dimensiones y calificación.....	54
Cuadro 11. ARD 3 Lista de preguntas del evaluador.....	55
Cuadro 12. ARD 3 Marco de medición del desempeño.....	60
Cuadro 13. ARD 4 Indicadores del desempeño, dimensiones y calificación.....	66
Cuadro 14. ARD 4 Lista de preguntas del evaluador.....	67
Cuadro 15. ARD 4 Marco de medición del desempeño.....	70
Cuadro 16. ARD 5 Indicadores del desempeño, dimensiones y calificación.....	76
Cuadro 17. ARD 5 Lista de preguntas del evaluador.....	77
Cuadro 18. ARD 5 Marco de medición del desempeño.....	80
Cuadro 19. ARD 6 Indicadores del desempeño, dimensiones y calificación.....	88
Cuadro 20. ARD 6 Lista de preguntas del evaluador.....	89
Cuadro 21. ARD 6 Marco de medición del desempeño.....	94
Cuadro 22. ARD 7 Indicadores del desempeño, dimensiones y calificación.....	101
Cuadro 23. ARD 7 Lista de preguntas del evaluador.....	102
Cuadro 24. ARD 7 Marco de medición del desempeño.....	105
Cuadro 25. ARD 8 Indicadores del desempeño, dimensiones y calificación.....	110
Cuadro 26. ARD 8 Lista de preguntas del evaluador.....	111
Cuadro 27. ARD 8 Marco de medición del desempeño.....	114
Cuadro 28. ARD 9 Indicadores del desempeño, dimensiones y calificación.....	119
Cuadro 29. ARD 9 Lista de preguntas del evaluador.....	120
Cuadro 30. ARD 9 Marco de medición del desempeño.....	124

Recuadro

Recuadro 1. Funciones clave de un sistema informático de registro de contribuyentes.	21
Recuadro 2. Recuadro común 2. Funciones de un plan de mejora del cumplimiento ...	33
Recuadro 3. Pasos para abordar los riesgos operacionales.....	34
Recuadro 4. Elementos clave de riesgo de capital humano	35
Recuadro 5. Características clave de un sistema informático de presentación y procesamiento de declaraciones	65
Recuadro 6. Funciones clave de un sistema informático para la gestión de la deuda....	75
Recuadro 7. Descripción de los tipos de auditoría.....	84
Recuadro 8. Características clave de un subsistema automático de gestión de casos de auditoría.....	86
Recuadro 9. Funciones clave de un sistema de contabilidad de los ingresos fiscales...	109

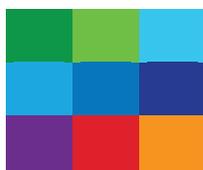
Apéndices

Apéndices 1. Glosario de términos	129
Apéndices 2. Plantilla de cuestionario de preevaluación	139
Apéndices 3. Cronograma de trabajo sugerido para la evaluación en el país.....	153
Apéndices 4. Plantilla de Informe de Evaluación de Desempeño	157
Apéndices 5. Plantilla del cuestionario de evaluación del trabajo del equipo evaluador TADAT por las autoridades del país	195
Apéndices 6. Evaluación del Coordinador del Equipo TADAT de los Miembros del Equipo --Plantilla del Cuestionario.....	197
Apéndices 7. Aseguramiento de calidad de los Informes de evaluación de desempeño post-evaluación.....	198



Abreviaturas y siglas

AIN	Análisis de impacto en el negocio
ARD	Área de resultados del desempeño
BEPS	Erosión de la Base y Traslado de Beneficios
CSS	Contribución a la Seguridad Social
CN	Continuidad del negocio
FMI	Fondo Monetario Internacional
GCH	Gestión de capital humano
ICT	Sistema de tecnologías de la información y comunicaciones
IED	Informe de evaluación del desempeño
IIEE	Impuestos especiales
IRPF	Impuesto sobre la renta de las personas físicas
IRPJ	Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas
ISO	Organización Internacional para la Estandarización
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
PEFA	Herramienta del gasto público y responsabilidad financiera
POR	Punto objetivo de recuperación
RCH	Riesgos del capital humano
RR.HH.	Recursos humanos
RFS	Retenciones en la fuente de salarios
TADAT	Herramienta de diagnóstico y evaluación de la administración tributaria
TI	Tecnologías de la información
TOR	Tiempo objetivo de recuperación



I. Acerca de TADAT

Objetivo de la herramienta TADAT

El objetivo de la Herramienta de Evaluación y Diagnóstico de la Administración Tributaria (TADAT) es proporcionar un método estandarizado de evaluar la salud de los componentes fundamentales del sistema de administración tributaria de un país y su nivel de madurez, utilizando con parámetros de referencia las buenas prácticas internacionales. Las evaluaciones TADAT son especialmente útiles para:

- Identificar los puntos fuertes y débiles de la administración tributaria.
- Facilitar una visión común sobre en qué condiciones se encuentra el sistema de administración tributaria entre todas las partes interesadas (p. ej., autoridades del país, organismos internacionales, países donantes y proveedores de desarrollo de competencias).
- Definir un programa de reforma, incluidos los objetivos, prioridades, actividades y la secuencia de implementación.
- Facilitar la gestión y coordinación del apoyo interno y externo para las reformas y conseguir una implementación más rápida y eficaz.
- Monitorear y evaluar el progreso de la reforma mediante evaluaciones sucesivas, realizadas cada 2 o 3 años.

Alcance de las evaluaciones TADAT

TADAT es una herramienta global 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 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: 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)¹, impuestos especiales (IIEE) internos (enfocados en las categorías de bienes y servicios que contribuyen con el 70 por ciento del total de la recaudación, en valor, de todos los IIEE internos)² y las retenciones en la fuente de salarios (RFS) por el empleador (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 sean una fuente importante de ingresos públicos y sean 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.

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). Tampoco evalúa TADAT la administración de aduanas en relación con sus actividades principales más allá de sus competencias en relación con los impuestos principales.³

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

² Cuando un organismo fiscal distinto de la administración tributaria nacional (como la administración de aduanas) recaude los IIEE, se debe pedir permiso a las autoridades para recopilar esos datos para la evaluación TADAT.

³ La Organización Mundial de Aduanas desarrolló y promueve activamente un proceso de diagnóstico para la reforma y modernización aduaneras.

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

Áreas de resultados 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:** el registro de los contribuyentes y el mantenimiento de una base de datos exacta y fiable sobre los contribuyentes es fundamental para que una administración tributaria sea efectiva.
2. **Gestión eficaz de riesgos:** el rendimiento mejora cuando sistemáticamente se identifican y gestionan los riesgos asociados a la recaudación y a las operaciones de la administración tributaria.
3. **Apoyo al cumplimiento voluntario:** en general, la mayoría de los contribuyentes cumplen voluntariamente con sus obligaciones tributarias si reciben la información y el apoyo necesario.
4. **Presentación oportuna de las declaraciones:** la presentación oportuna de las declaraciones de impuestos es esencial porque es el medio principal para establecer

las obligaciones tributarias y que se conviertan en debidas y pagables.

5. **Pago oportuno de impuestos:** la falta de pago y el retraso en el pago de los impuestos pueden tener un efecto perjudicial en los presupuestos gubernamentales y en la gestión del erario público. La recuperación de los adeudos es costosa y consume muchos recursos.
6. **Exactitud de la información declarada:** los sistemas tributarios se basan en gran medida en la exactitud de la información suministrada en las declaraciones de impuestos. Las actividades de verificación y fiscalización, y los enfoques proactivos de cumplimiento cooperativo promueven la exactitud de la información declarada y mitigan el fraude fiscal.
7. **Resolución efectiva de litigios tributarios:** los mecanismos de revisión independientes, accesibles y eficientes protegen el derecho del contribuyente a impugnar una determinación de impuestos y obtener una audiencia imparcial y oportuna.
8. **Gestión eficiente de la recaudación:** la recaudación tributaria se contabiliza en su totalidad, se coteja con las previsiones presupuestarias y se analiza a fin de informar las estimaciones de recaudación del gobierno. Se pagan oportunamente las devoluciones tributarias legítimas a personas físicas y jurídicas.
9. **Rendición de cuentas y transparencia:** como instituciones públicas, las administraciones tributarias responden por el modo en que emplean los recursos públicos y por cómo ejercen su autoridad. La confianza de la sociedad mejora cuando la administración tributaria rinde cuentas sobre su actuación y de forma transparente ante el ministro, los órganos legislativos y la sociedad en general.

Indicadores y dimensiones de medición asociadas

Un conjunto de 32 indicadores de alto nivel y relevancia crítica en el desempeño de la administración tributaria se encuentran dentro cada ARD - ver Cuadro 1. Estos son los indicadores a los que se asignan calificaciones y se informan. Se consideran 55 dimensiones de medición en total para llegar a las calificaciones

de los indicadores. Cada indicador tiene de una a cinco dimensiones de medición.⁴

Cuadro 1. Indicadores del desempeño TADAT

ARD 1: Integridad del registro de contribuyentes
A1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.
A1-2. Conocimiento de potenciales contribuyentes.
ARD 2: Gestión eficaz de riesgos
A2-3. Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.
A2-4. Mitigación de riesgos a través de un plan de mejora de cumplimiento.
A2-5. Monitoreo y evaluación de las actividades de mitigación de riesgos de cumplimiento.
A2-6. Gestión de riesgos operacionales.
A2-7. Gestión de riesgos del capital humano.
ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario
A3-8. Alcance, actualidad y accesibilidad de la información.
A3-9. Tiempo necesario para responder a las solicitudes de información.
A3-10. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.
A3-11. Opinión del contribuyente sobre productos y servicios.
ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos
A4-12. Puntualidad en la presentación de la declaración.
A4-13. Gestión de omisos.
A4-14. Uso de medios electrónicos en la presentación de declaraciones.
ARD 5: Pago oportuno de impuestos
A5-15. Uso de métodos electrónicos de pago.
A5-16. Uso de sistemas de recaudación eficientes.
A5-17. Puntualidad en los pagos.
A5-18. Stock y circulación de la deuda.
ARD 6: Exactitud de la información declarada
A6-19. Alcance de las actuaciones de verificación realizadas para detectar y disuadir la inexactitud de la información declarada.
A6-20. Uso de sistemas para cruzar datos a gran escala y detectar la inexactitud de la información declarada.
A6-21. Iniciativas emprendidas para fomentar la exactitud de la información declarada.
A6-22. Monitoreo de la brecha tributaria para evaluar la inexactitud de la información declarada.

ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios

A7-23. Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado.

A7-24. Tiempo necesario para la resolución de litigios.

A7-25. Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de los litigios.

ARD 8: Gestión eficiente de la recaudación

A8-26. Contribución al proceso de previsión de ingresos tributarios del gobierno.

A8-27. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios.

A8-28. Idoneidad del proceso de devoluciones de impuestos.

ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia

A9-29. Mecanismos de aseguramiento interno.

A9-30. Supervisión externa de la administración tributaria.

A9-31. Percepción pública de integridad.

A9-32. Publicación de actividades, resultados y planes.

⁴ A lo largo de la guía práctica, cada conjunto de ARD, indicadores y dimensiones se identifican con el código Ax-y-z: donde z es la dimensión del indicador y para el ARD x. Por ejemplo, A2-3-1 representa la dimensión 1 del indicador 3 del ARD 2.

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 score 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.

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 (PEFA por sus siglas en inglés) a efectos de facilitar las comparaciones en los casos en que se utilizan ambas herramientas.⁵

Cada una de las 55 dimensiones de medición TADAT se evalúa de 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 los criterios de calificación específicos descritos a lo largo de

esta 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 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 adquieran 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 un desempeño débil en relación con la buena práctica internacional.
- "D" indica un desempeño insuficiente, y se otorga 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 no existe información suficiente para que los evaluadores puedan determinar el nivel de desempeño y calificar. *P. ej.*, se da la calificación "D" cuando una administración tributaria no puede facilitar datos numéricos básicos para evaluar el desempeño operativo (*p. ej.*, de las áreas de presentación de declaraciones, pago y tramitación de devoluciones). El criterio subyacente es que la incapacidad de la administración tributaria para suministrar la información requerida es indicativa de las deficiencias en sus sistemas de gestión de la información y en las prácticas de seguimiento del desempeño respecto de una dimensión determinada.

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

⁵ 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 proveedores de desarrollo de competencias han adoptado el marco de medición de desempeño PEFA desde su lanzamiento en 2005.

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, el desempeño se ve afectado por el eslabón más débil de la cadena de indicadores del indicador). En el caso de los indicadores con dos o más 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 a 5 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 SE PUEDE aplicar a los indicadores utilizando el método de puntuación 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

Cuadro 2. Tabla de conversión para el método de calificación M2 (continuación)

Nota: Esta tabla NO SE PUEDE aplicar a los indicadores utilizando el método de puntuación M1.

Indicadores de 5 dimensiones						Indicadores de 5 dimensiones					
D	D	D	D	D	D	D	C	B	A	A	B
D	D	D	D	C	D+	D	C	A	A	A	B
D	D	D	D	B	D+	D	B	B	B	B	B
D	D	D	D	A	C	D	B	B	B	A	B
D	D	D	C	C	D+	D	B	B	A	A	B
D	D	D	C	B	C	D	B	A	A	A	B+
D	D	D	C	A	C	D	A	A	A	A	B+
D	D	D	B	B	C	C	C	C	C	C	C
D	D	D	B	A	C	C	C	C	C	B	C+
D	D	D	A	A	C+	C	C	C	C	A	C+
D	D	C	C	C	C	C	C	C	B	B	C+
D	D	C	C	B	C	C	C	C	B	A	B
D	D	C	C	A	C	C	C	C	A	A	B
D	D	C	B	B	C	C	C	B	B	B	B
D	D	C	B	A	C+	C	C	B	B	A	B
D	D	C	A	A	C+	C	C	B	A	A	B
D	D	B	B	B	C+	C	C	A	A	A	B+
D	D	B	B	A	C+	C	B	B	B	B	B
D	D	B	A	A	B	C	B	B	B	A	B
D	D	A	A	A	B	C	B	B	A	A	B+
D	C	C	C	C	C	C	B	A	A	A	B+
D	C	C	C	B	C	C	A	A	A	A	A
D	C	C	C	A	C+	B	B	B	B	B	B
D	C	C	B	B	C+	B	B	B	B	A	B+
D	C	C	B	A	C+	B	B	B	A	A	B+
D	C	C	A	A	B	B	B	A	A	A	A
D	C	B	B	B	C+	B	A	A	A	A	A
D	C	B	B	A	B	A	A	A	A	A	A

El Cuadro 3 resume el método apropiado de calificación (M1 o M2) a emplearse respecto de cada uno de los 32 indicadores del marco TADAT.

Cuadro 3. Método de calificación asociado a cada indicador

ARD	M1		M2
	Indicador	¿Una sola 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	M	--
	A2-7	M	--
3	A3-8	M	--
	A3-9	S	--
	A3-10	S	--
	A3-11	M	--
4	--	--	A4-12
	A4-13	S	--
	A4-14	S	--
5	A5-15	S	--
	A5-16	S	--
	A5-17	M	--
	--	--	A5-18
6	A6-19	M	--
	A6-20	S	--
	A6-21	S	--
	A6-22	S	--
7	--	--	A7-23
	A7-24	S	--
	A7-25	S	--
8	A8-26	S	--
	A8-27	S	--
	--	--	A8-28
9	--	--	A9-29
	--	--	A9-30
	A9-31	S	--
	--	--	A9-32

Informe de evaluación del 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 del IED que se presenta en el Apéndice

4. Cabe resaltar los siguientes puntos sobre la plantilla del IED:

- Gran parte del texto de la plantilla es genérico e incorpora normas de calidad (en la página Web del secretariado 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 breve descripción de las fortalezas y debilidades de la administración tributaria, junto con una tabla con las calificaciones obtenidas para los 32 indicadores y un diagrama que muestra la distribución de dichas 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 una tabla), junto con una motivación de las calificaciones. Cada párrafo explicativo comienza con una oración introductoria resaltada en negrita que resume la justificación básica de la calificación. A continuación, se amplía y explica la justificación básica presentada en la oración introductoria. Las calificaciones basadas en datos cuantitativos (p. ej., cociente de puntualidad en la presentación de declaraciones) contienen una referencia cruzada a las tablas de datos numéricos contenidas en un anexo.
- Las evidencias de cada indicador se resumen en un anexo.

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

El secretariado de 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 las inicia el Ministerio de Finanzas/Hacienda o la administración tributaria de un país, o las agencias internacionales regionales (p. ej., Banco Africano de Desarrollo, Foro Africano de Administración Tributaria, Banco Asiático de Desarrollo, Comisión Europea, Fondo Monetario Internacional (FMI), Banco Interamericano de Desarrollo, y Banco Mundial) o financiadores bilaterales.

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 recopilación de datos, la recopilación de evidencias y el trabajo de análisis. No obstante, dichos analistas no pueden participar en 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 requiere una solicitud formal de parte de las autoridades del país a la organización auspiciante (p. ej., el FMI, el Banco Mundial), o directamente al Secretariado. En los casos en los que la solicitud no se curse directamente al secretariado, la organización auspiciante deberá reenviar una copia de esta al secretariado. La carta de solicitud generalmente provendrá del ministro responsable de la administración tributaria del país (en general, el Ministro de Hacienda) o el titular de la agencia principal a cargo de administrar los impuestos nacionales del país (p. ej., la Secretaría de Impuestos o la autoridad nacional de ingresos públicos). La carta deberá además indicar el momento

deseado para la evaluación. El secretariado notificará estas solicitudes a todos los socios de TADAT y a los proveedores de asistencia técnica.⁶ 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 con objetivos contradictorios;
 - Promover el trabajo de campo con equipos mixtos de evaluadores capacitados por parte de todos los proveedores de asistencia técnica y otras partes interesadas; y,
 - 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 en base a un diagnóstico común.
- **Fase 2. Preevaluación:** 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 la comunicación formal con el país cliente. Esto supone que el coordinador del equipo responda a la carta de solicitud del ministro 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.
 - Enviar toda la comunicación a los donantes o potenciales donantes, según

⁶ 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.

- 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 al secretariado sobre la evaluación programada una vez confirmadas las fechas de la Fase 3.
 - Enviar un cuestionario a la administración tributaria del país contraparte al menos tres semanas antes del inicio de la Fase 3 con el fin de recabar datos numéricos y demás información crucial para la evaluación TADAT. Como mínimo, los evaluadores deberán utilizar la "Plantilla de Cuestionario Preevaluación" 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 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 en entre al menos dos o tres semanas antes del inicio de la Fase 3 para dar 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 general sobre el país y el entorno económico, comercial, político y social en el que opera su régimen tributario. Los sitios web de la administración tributaria del país suelen ser una valiosa fuente de información para las ARD y la evaluación de los indicadores. También lo son los sitios web de otras partes interesadas (p. ej., 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 como los 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 (p. ej., memorandos económicos del país y documentos relativos a proyectos tributarios). Asimismo, se debe solicitar al país todos los informes recientes de 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 el equipo directivo de la administración tributaria. El propósito de esta reunión es: 1) dar a conocer al equipo directivo los objetivos, procedimientos y productos concretos de la herramienta de diagnóstico TADAT (posiblemente a través de una breve presentación de la herramienta TADAT); 2) analizar el programa de trabajo del equipo evaluador; y 3) responder a 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. Estas reuniones tienen el objetivo de recabar información y evidencias respecto de cada indicador y dimensión. Durante estas reuniones, los evaluadores emplearán el listado de preguntas y ejemplos de evidencias que se exponen en la guía práctica. Quizá se requieran reuniones de seguimiento, incluso de validación de las evidencias. No existe un orden preestablecido 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 por los procedimientos de trabajo de las oficinas operativas, que incluya la oficina de grandes contribuyentes.
 - Calificar cada dimensión e indicador según el análisis de las evidencias recabadas. Para esta tarea, los evaluadores aplicarán los criterios de calificación definidos en la guía práctica para cada ARD. [Al calificar cada](#)

dimensión, los evaluadores deben basar su decisión en las siguientes preguntas clave:

- ¿Cuál es el estándar o criterio de buenas prácticas TADAT?
 - ¿Quién es el responsable de comunicar el estándar de buenas prácticas, de su implementación y del monitoreo del desempeño a nivel central en la administración tributaria?
 - ¿Las reglas, instrucciones, procesos o procedimientos operacionales documentados y aprobados de la administración tributaria son consistentes con el estándar de buenas prácticas?
 - ¿El estándar de buenas prácticas se implementa de manera uniforme en toda la administración tributaria en general, y no de forma selectiva o fragmentada?
 - ¿La administración tributaria proporcionó o permitió el acceso a los informes de monitoreo de impacto y a los informes del estándar de buenas prácticas?
 - ¿Hubo alguna contradicción o variación observada en el uso del estándar de buenas prácticas entre los funcionarios de la administración tributaria, durante los talleres previos a la misión, las reuniones o sesiones de evaluación, el recorrido en campo o la demostración de los procesos y procedimientos?
- Elaborar un informe borrador (el IED) utilizando la plantilla contenida en el Apéndice 4. El borrador de IED deberá ser entregado al ministro 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 directivo de la administración tributaria. El propósito de esta reunión es que el equipo evaluador presente la evaluación TADAT definida en el borrador de IED 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 borrador de IED dentro de los 21 días calendarios posteriores a la finalización de la evaluación en el país (debe notificarse dicha invitación por escrito al país en el momento de entregar el borrador de IED 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 valorar 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 al secretariado (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 borrador de IED) informar a las partes interesadas relevantes, tales como órganos del gobierno o proveedores de asistencia técnica el resultado de la evaluación.
- **Fase 4. Posterior a la 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 al secretariado para su revisión. En tanto custodia de la marca TADAT, el secretariado hará una revisión del IED respecto de las dimensiones de calidad requeridos.
 - Carga de los documentos de trabajo y las evidencias que justifican el IED al sitio web seguro de TADAT; esto facilita el proceso de revisión de calidad por parte del secretariado y debe realizarse el último día de la Fase 3.
 - Asegurar los comentarios del país dentro de los 21 días calendarios posteriores a la finalización de la Fase 3.
 - Considerar los comentarios 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 al secretariado 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 del secretariado (www.tadat.org). La carta de envío debe incluir un párrafo que le solicite al país la publicación del IED para una 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.
- El secretariado compartirá el IED con los miembros del Comité Ejecutivo de TADAT.
- El coordinador del equipo evaluador brindará sus comentarios al secretariado respecto de la calidad y aporte de cada miembro del equipo evaluador mediante un cuestionario electrónico generado automáticamente a ser provisto por el secretariado -- ver plantilla de cuestionario en el Apéndice 6.

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

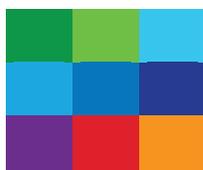
Diálogo posterior a la evaluación TADAT

Como se indicó anteriormente en este capítulo, los resultados de la evaluación TADAT proporcionan, entre otros, lo siguiente: (i) una opinión compartida sobre la salud de la administración tributaria entre todas las partes interesadas (p. ej., autoridades nacionales, organizaciones internacionales, países financiadores y proveedores de desarrollo de competencias); y (ii) una oportunidad para que las autoridades del país, con el apoyo de otras

partes interesadas, discutan los hallazgos y establezcan la agenda de reforma que incluya objetivos claros, prioridades, actividades a implementar, así como su calendario y secuencia.

Al desarrollar un programa de reforma utilizando los resultados de TADAT como insumo, los siguientes son algunos de los requisitos previos que las partes interesadas pueden querer ver:

- Compromiso y fortaleza de la administración tributaria superior y del Ministerio de Finanzas/Hacienda.
- Un marco de gobernanza que incluya un equipo dedicado que gestiona el proceso de reforma y un comité directivo o junta directiva para proporcionar orientación y resolver cuellos de botella.
- Evidencia de una estrategia de reforma a medio plazo bien pensada.
- Un plan de actividades de AT coherente, priorizado y adecuadamente secuenciado basado en la estrategia de reforma.
- Todo el apoyo interno y externo al esfuerzo de reforma se gestiona a través del marco de gobernanza de modernización, con todos los actores de apoyo trabajando a partir de un único plan.



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 sistema 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 evidencias (es decir, las calificaciones deben basarse en hechos y estar respaldadas por documentos y otras evidencias, 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 en campo del equipo evaluador; 3) un cronograma de trabajo in situ sugerido para uso del equipo evaluador; 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 por 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.

Glosario de 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 de forma agregada. Sin embargo, si las leyes nacionales 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 resultados del desempeño 1

Integridad del registro de contribuyentes

Resultado buscado

Todas las personas jurídicas, personas físicas y demás entidades que tienen la obligación de registrarse, están registradas. La información contenida en la base de datos es completa, exacta y está actualizada.

Antecedentes y buenas prácticas

Un primer paso fundamental en la administración de los tributos es el registro y la identificación 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 como contribuyentes directos y a otros, como los empleadores, que tienen la obligación de efectuar retenciones en la fuente. Además, pueden existir contribuyentes que han decidido inscribirse, aunque no están obligados a hacerlo (p. ej., la inscripción voluntaria de pequeños comerciantes en el IVA, con el fin de reclamar los créditos del impuesto pagado en sus compras). La inscripción y el número de identificación tributaria de cada contribuyente es la base de los principales procedimientos administrativos relativos a la presentación de declaraciones, al pago, la determinación, el cobro de los impuestos y la información al gobierno (p. ej., al Ministerio de Hacienda, al auditor gubernamental, al parlamento o 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 los contribuyentes para tomar medidas administrativas (p. ej., detectar a los contribuyentes que no hayan presentado su declaración, la presentación de declaraciones informativas por terceros y el cruce de datos (p. ej., cruce de datos con respecto a intereses devengados por depósitos bancarios, dividendos pagados por empresas que cotizan en bolsa, ingresos generados por contratos y ventas 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 autovalidación (p. ej., un dígito de control).

- Contar con un sistema informático con las funcionalidades descritas en el Recuadro 1.

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

Un subsistema informático eficaz de registro:

- Asigna un NIT nacional a cada contribuyente registrado.
- Valida los NIT mediante dígitos de control.
- Asocia entidades y partes vinculadas al contribuyente (p. ej., cuando una empresa es parte de un grupo empresarial, o un contribuyente es socio de una sociedad).
- Mitiga el riesgo de registros duplicados o en conflicto (p. ej., cuando una compañía o particular que ya están registrados intentan inscribirse nuevamente).
- Sirve de interfaz con otros subsistemas de TI para dar soporte a la presentación de declaraciones y gestión de la recaudación (p. ej., para gestionar a los contribuyentes que no declaran y a los deudores, según lo descrito en las ARD 4 y 5).
- Brinda al personal de primera línea una visión completa de los detalles de identificación y otros del contribuyente para todos los impuestos principales.
- Permite desactivar o dar de baja contribuyentes y archiva la información de manera que se puede recuperar en caso necesario.
- Genera información gerencial relativa a la inscripción (p. ej., estadísticas de contribuyentes registrados por tipo de entidad, ubicación, y sector económico) y proporciona pistas de auditoría del acceso de los usuarios y las modificaciones efectuadas a los datos de registro de contribuyentes.
- Brinda acceso en línea seguro a empresas y particulares a la hora de inscribirse y, una vez inscritos, permite actualizar detalles contenidos en la base de datos (p. ej., el domicilio postal o comercial del contribuyente).

- Llevar una base de datos con información de identificación suficiente, exacta y fiable (p. ej., 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 temporalmente inactivos (p. ej., empresas estacionales y contribuyentes que residen temporalmente en otros países) y tomar medidas para mantener la base de datos libre de contribuyentes inactivos (personas fallecidas y empresas extintas), inválidos y duplicados, teniendo en cuenta que los datos de contribuyentes inactivos y datos erróneos producen costos innecesarios (p. ej., de las acciones de fomento del cumplimiento iniciadas en vano contra empresas extintas o personas fallecidas) y distorsionan las estadísticas de presentación de declaraciones.
- Asegurar que las solicitudes de registro sean auténticas (esto incluye, p. ej., realizar verificaciones de identidad para impedir la inscripción de entidades ficticias), puesto que tanto el IVA como el impuesto sobre la renta son un blanco de fraude a través de las devoluciones de impuestos.
- Tomar iniciativas para detectar a empresas y particulares no inscritos, especialmente

aquellos que representan un riesgo por altos ingresos (p. ej., trabajadores independientes que perciben altos ingresos). Las iniciativas incluirán, p. ej., el uso de información de terceros para identificar empresas recientemente constituidas, y la actividad económica de empresas existentes que no se han inscrito; el uso de datos de la fuerza laboral en sectores específicos para medir los niveles de inscripción de los contribuyentes personas físicas; y controles sorpresivos realizados por la administración tributaria en distritos comerciales para descubrir comerciantes o trabajadores no inscritos.

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 que se tiene de los contribuyentes inscritos y en qué medida la información contenida en el registro de contribuyentes sirve de base para interactuar de forma efectiva 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 del 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 que se obtiene de los contribuyentes inscritos y en qué medida la información contenida en el registro de contribuyentes sirve de base para interactuar de forma efectiva con los contribuyentes e intermediarios tributarios. • La exactitud de la información contenida en el registro de contribuyentes. 	M1 (Ver nota)
A1-2. Conocimiento de potenciales contribuyentes	<ul style="list-style-type: none"> • El alcance de las iniciativas para detectar empresas e individuos que deben registrarse, pero no lo hacen. 	M1

Nota: En este caso se utiliza el M1 porque una calificación insuficiente en la primera dimensión menoscaba una buena calificación en la segunda y viceversa. *P. ej.*, 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.

Lista de preguntas del evaluador

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

Marco de medición del desempeño

El Cuadro 6 muestra los criterios de 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 del registro de contribuyentes		
PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 1: Integridad del registro de contribuyentes	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>Preguntas sobre los 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 para 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 evidencias de los 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 participen en la inscripción y numeración de ciudadanos y empresas. ○ El organigrama de la administración tributaria y descripción de las funciones de las principales dependencias de la organización.
<p>A1-1 Información exacta y fiable sobre los contribuyentes</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión 1. La idoneidad de la información que se tiene de los contribuyentes inscritos y en qué medida la información contenida en el registro de contribuyentes sirve de base para interactuar de forma efectiva con los contribuyentes e intermediarios tributarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para particulares ¿contiene la base de datos del registro, p. ej., la siguiente información del contribuyente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre completo ○ Domicilio ○ Detalles de contacto (p. ej., número de teléfono del contribuyente o su intermediario) ○ Fecha de nacimiento ○ Presentaciones y obligaciones de pago 	<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. • Formulario de solicitud de inscripción en el registro tributario y número de identificación tributaria.

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 1: Integridad del registro de contribuyentes	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>aplicables a los impuestos principales en los que está inscrito el contribuyente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para las empresas ¿contiene el registro, p. ej., la siguiente información sobre los contribuyentes?: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre completo ○ Domicilio comercial y postal ○ Detalles de contacto (p. ej., números de teléfono del contribuyente o su intermediario) ○ Obligaciones de presentación y pago en relación con 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 nacional u otros sistemas de codificación reconocidos (p. ej., la Clasificación Industrial Internacional Uniforme) ○ Segmento de contribuyentes (p. ej., 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 (p. ej., detalles de filiales y grupos empresariales). • ¿Qué características tiene la base de datos del 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 los contribuyentes) o descentralizada (p. ej., mediante la existencia de distintas bases de datos descentralizadas para los contribuyentes de diferentes regiones geográficas dentro del país)? • ¿Qué tipo de sistema de numeración se utiliza para identificar a los contribuyentes? P. ej.: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Tiene cada uno de los contribuyentes inscritos —un número único de identificación un NIT u otro número con 	<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. • Observación de campo por parte del evaluador TADAT. • Esquema de alto nivel documentado que describa la configuración del sistema informático y el registro o registros de contribuyentes de la administración tributaria. • Observación de campo por parte del evaluador TADAT del sistema de numeración utilizado. • Documentación sobre políticas y procedimientos o

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 1: Integridad del registro de contribuyentes		
PREGUNTAS		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>alto grado de integridad (p. ej., un número nacional de identificación de los ciudadanos/empresas)— que se utilice para las obligaciones principales de cumplimiento (la presentación de declaración, pago y determinación de impuestos) con respecto a todos los impuestos principales?</p> <p>○</p> <p>○ ¿Tienen los contribuyentes registrados más de un número de identificación (p. ej., números de identificación diferentes para el impuesto sobre la renta o el IVA)? En caso afirmativo, ¿están vinculados los diferentes números de identificación en la base de datos de contribuyentes?</p> <p>• Para países donde se utiliza el NIT, ¿se trata de un número correlativo sencillo con un mecanismo de autovalidación (p. ej., un dígito de control)?</p>	<p>especificaciones del sistema informático en relación con el sistema de numeración.</p>
	<p>• El subsistema informático de registro de la administración tributaria:</p> <p>○ ¿Sirve de interfaz con otros subsistemas de TI (p. ej., los de presentaciones de declaraciones y tramitación de pagos)?</p> <p>○ ¿Brinda al personal de primera línea una visión completa de los detalles de identificación y otros del contribuyente (p. ej., presentaciones y pagos de obligaciones) para todos los impuestos principales?</p> <p>○ ¿Permite la desactivación de contribuyentes inactivos para suspender la generación de declaraciones tributarias, recordatorios, determinaciones estimadas y demás acciones respecto de los contribuyentes que se encuentran temporalmente inactivos?</p> <p>○ ¿Permite dar de baja contribuyentes y archiva la información de manera que se pueda recuperar en caso necesario?</p> <p>○ ¿Genera información gerencial relacionada con el registro (p. ej., estadísticas de contribuyentes registrados por tipo de entidad, ubicación y sector económico)?</p> <p>○ ¿Ofrece pistas de auditoría del acceso de los usuarios y las modificaciones realizadas a la información de los contribuyentes?</p> <p>○ ¿Utiliza detalles del registro del</p>	<p>• 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.</p> <p>• Ejemplos de informes gerenciales generados por el subsistema de TI.</p> <p>• 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.</p> <p>• Documentación sobre las especificaciones del sistema informático que describa las capacidades funcionales del sistema.</p>

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 1: Integridad del registro de contribuyentes	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>contribuyente para generar declaraciones de impuestos?</p> <ul style="list-style-type: none"> o ¿Brinda acceso en línea seguro a empresas y particulares a la hora de inscribirse?. Y una vez inscritos, ¿permite actualizar detalles contenidos en la base de datos (p. ej., el domicilio postal o comercial del contribuyente)? <p>Dimensión 2. La exactitud de la información contenida en el registro de contribuyentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen procedimientos documentados a nivel nacional para: <ul style="list-style-type: none"> o Mantener la precisión de la base de datos de <u>contribuyentes activos</u> mediante la identificación y eliminación de los contribuyentes inactivos (p. ej., personas fallecidas y empresas que cesaron su actividad), datos duplicados e inscritos falsos o inválidos? <p>Si es así, ¿se aplican de manera rutinaria los procedimientos (es decir, se llevan a cabo periódicamente de manera planificada o programada) o en forma ad hoc (es decir, sin planificación o poco frecuentemente)?</p> o Asegurar que las solicitudes de inscripción sean auténticas y que todos los solicitantes cumplan los requisitos legales de inscripción?. ¿Se verifica 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?. o 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 (p. ej., otros organismos del estado como el registro de empresas) a fin de asegurar que la información contenida esté actualizada? Si es así, ¿se hace regularmente o ad hoc? El cruce de información ¿se realiza a gran escala utilizando procesos automáticos? <ul style="list-style-type: none"> • En los casos en los que no existen procedimientos documentados ¿qué acciones toma la administración tributaria para mejorar la exactitud de la información 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación sobre procedimientos nacionales que comprenda: <ul style="list-style-type: none"> o La identificación y eliminación de registros inactivos, duplicados e inválidos del registro de contribuyentes. o Control de la prueba de identidad y otros controles para evitar inscripciones ficticias. o El uso de fuentes de terceros (p. ej., 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. Evidencias de depuración periódica planificada de la base de datos incluirían, p. ej., 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) o informes de auditorías externas sobre la exactitud y fiabilidad de la información contenida en el registro de

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 1: Integridad del registro de contribuyentes		
PREGUNTAS		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>contenida en la base de datos del registro?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿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? <i>P. ej.</i>, ¿se han preparado informes de gestión o informes de auditoría interna durante el último año o dos años 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? 	<p>contribuyentes.</p>
<p>A1-2 Conocimiento de potenciales contribuyentes</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión. El alcance de las iniciativas para detectar empresas e individuos que deben registrarse, pero no lo hacen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Emprende la administración tributaria iniciativas para la detección de empresas y particulares no inscritos? <i>P. ej.</i>, 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 inscrito? ○ ¿realiza visitas sorpresivas a distritos comerciales para detectar empresas o trabajadores no inscritos? • Respecto de las iniciativas llevadas a cabo en los últimos 1 o 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 inscritos. • 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 inscritos.

Cuadro 6. ARD 1 Marco de medición del desempeño

MEDICIÓN		Marco de medición del desempeño para el ARD 1: Integridad del registro de contribuyentes	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
A1-1 Información exacta y fiable sobre los contribuyentes Método de calificación M1	Dimensión 1. La idoneidad de la información que se tiene de los contribuyentes inscritos y en qué medida la información contenida en el registro de contribuyentes sirve de base para interactuar de forma efectiva con los contribuyentes e intermediarios tributarios.	A	Están presentes todos los siguientes elementos: (i) La información contenida en el registro de contribuyentes incluye, como mínimo, el nombre completo del contribuyente, domicilio, datos de contacto, fecha de nacimiento o fecha de constitución de la empresa, tipo de actividad de la empresa, identidad de las personas o entidades vinculadas/relacionadas con el contribuyente (p. ej., socios o participantes y entidades participadas), segmento de contribuyentes, sector económico/rama de actividad, y obligaciones de declaración y pago aplicables al contribuyente de los impuestos principales en los que están inscritos. (ii) Existe un registro central y computarizado de contribuyentes. (iii) Cada contribuyente registrado tiene un número de identificación único y con alto grado de integridad. (iv) Un subsistema informático de registro: (a) Conectado con otros subsistemas informáticos (p. ej., presentaciones de declaraciones y tramitación de pagos). (b) Ofrece al personal de primera línea una vista completa de los detalles de identificación y otros del contribuyente para todos los impuestos principales. (c) Permite desactivar o dar de baja contribuyentes y archiva la información de tal forma que se puede recuperar si fuese necesario. (d) Genera información de gestión relacionada con el registro a nivel nacional (p. ej., estadísticas de contribuyentes registrados por tipo de entidad, ubicación y sector económico). (e) Proporciona pistas para una auditoría sobre los accesos de los usuarios y las modificaciones realizadas a la información de los contribuyentes. (f) Utiliza información del registro de contribuyentes para generar las declaraciones de impuestos. (g) Ofrece un acceso en línea seguro a personas físicas y jurídicas para registrarse y una vez registradas permite actualizar los datos (p. ej., el domicilio postal o comercial del contribuyente).
		B	(i) Ídem punto A (i). (ii) Ídem punto A (ii) (iii) Los contribuyentes registrados tienen más de un número de identificación (p. ej., números de identificación diferentes para el impuesto sobre la renta y el IVA). Estos números están vinculados

MEDICIÓN	Marco de medición del desempeño para el ARD 1: Integridad del registro de contribuyentes		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
			dentro de la base de datos de registro. Cada número consta de un número correlativo sencillo con un mecanismo de autovalidación (p. ej., un dígito de control). (iv) Ídem punto A (iv) (a) hasta (e).
		C	(i) Ídem punto A (i). (ii) La base de datos del registro está informatizada, pero descentralizada entre varias ubicaciones. (iii) Ídem punto B (iii) excepto que los distintos números de identificación están vinculados a cada registro descentralizado. (iv) Ídem punto B (iv) pero en un entorno descentralizado.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
	Dimensión 2. La exactitud de la información contenida en el registro de contribuyentes.	A	Están presentes todos los siguientes elementos: (i) Existen procedimientos documentados y se aplican regularmente (es decir, como actividades planificadas o programadas y conducidas en forma periódica) para: a. Identificar y eliminar del registro de contribuyentes a los contribuyentes inactivos (p. ej., personas fallecidas y negocios desaparecidos) y los datos duplicados, falsos e inválidos, además de identificar y señalar los contribuyentes temporalmente inactivos; b. Garantizar que las solicitudes de inscripción sean auténticas y que todos los solicitantes cumplan los requisitos legales de inscripción. Esto incluiría, p. ej., 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 de impuestos. a. Verificar la exactitud de la información contenida en el registro, a través de cruces automáticos a gran escala con información de otros organismos del estado tales como el registro de empresas. (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 todos los impuestos principales.
		B	(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 (p. ej., puede restringirse a la verificación de información caso por caso). (ii) Ídem punto A (ii)

MEDICIÓN		Marco de medición del desempeño para el ARD 1: Integridad del registro de contribuyentes	
Indicador	Dimensión	Score	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 o de auditorías internas o externas (u otras evidencias) indican un nivel elevado de confianza en la exactitud del registro de contribuyentes de IVA.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
A1-2 Conocimiento de potenciales contribuyentes. Método de calificación M1	Dimensión. El alcance de las iniciativas para detectar empresas e individuos que deben registrarse, pero no lo hacen.	A	(i) Los planes operacionales anuales de la administración tributaria especifican iniciativas para la detección de empresas y particulares no inscritos, incluyendo al menos: a. <u>El uso sistemático</u> de fuentes de información de terceros (p. ej., registro de empresas y datos de la fuerza laboral); y b. Un programa de inspecciones de sedes de empresas y locales comerciales. (ii) Existen evidencias (p. ej., informes documentados) de medidas adoptadas y los resultados obtenidos en el último año en la detección de empresas y particulares no inscritos.
		B	(i) Ídem punto A (i) (a). (ii) Ídem punto A (ii)
		C	Existen evidencias (p. ej., informes documentados) de medidas ad hoc y resultados obtenidos en el último año respecto de la detección de contribuyentes no inscritos.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.

IV. Área de resultados del desempeño 2

Gestión eficaz de riesgos

Resultado buscado

Los riesgos asociados a la recaudación y a las operaciones de la administración tributaria se identifican y gestionan de manera eficaz.

Antecedentes y buenas prácticas

Las administraciones tributarias se enfrentan a numerosos riesgos que tienen el potencial de afectar adversamente a la recaudación o las operaciones de la administración tributaria. En la práctica, estos riesgos pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Riesgos de cumplimiento —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 registro de contribuyentes, presentación de declaraciones de impuestos, pago oportuno de los tributos y declaraciones completas y exactas), y
- Riesgos institucionales —puede haber interrupción de las operaciones de la administración tributaria si ocurren ciertos acontecimientos externos o internos, tales como catástrofes naturales, sabotaje, pérdida o destrucción de activos físicos, fallos de los sistemas de hardware o software informático, huelga de los empleados e infracciones administrativas (p. ej., fuga de información confidencial sobre contribuyentes que dé lugar a una pérdida de la confianza ciudadana en la administración tributaria). A efectos de TADAT, el riesgo institucional se divide en dos componentes. Estos son:
 - *Riesgo operacional*: se refiere a acciones o eventos que afectan o destruyen parte o la totalidad de los sistemas, procesos,

activos o recursos de la administración, como edificios, TI, equipos, procesos, datos y registros; y

- *Riesgos de capital humano*: se refiere a la incapacidad de maximizar la efectividad de la administración tributaria debido a la falta de competencia, capacidad, cumplimiento, costo y compromiso de sus empleados.

La gestión de riesgos es fundamental para que una administración tributaria sea eficaz e implica utilizar un enfoque estructurado para la identificación, evaluación, priorización y mitigación de los riesgos. La gestión de 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 directrices promovidas por diversos organismos tales como la Organización Internacional de Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés)⁷. Adicionalmente, las publicaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) brindan ejemplos de procesos de gestión de riesgos adecuados a los fines de la administración tributaria. La buena práctica en materia de gestión de riesgos de cumplimiento incluye:

- Recabar información relativa a los riesgos de fuentes internas y externas, incluyendo:
 - Análisis de los resultados de los estudios del entorno llevados a cabo por la administración tributaria (como parte de su planificación estratégica) para identificar riesgos de cumplimiento emergentes.⁸
 - Análisis de auditorías y declaraciones fiscales —estos brindan información sobre áreas en las que los contribuyentes no

⁷ Ver, por ejemplo, ISO 31000:2009 "Gestión de riesgos – principios y directrices".

⁸ Estudios del entorno 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 políticas, económicas, sociales, tecnológicas, jurídicas, medioambientales y demográficas.

comprenden los requisitos legales, son propensos a cometer errores o tienden a incumplir (p. ej., a no declarar ingresos).

- Información de terceros (p. ej., de bancos, proveedores de tarjetas de crédito, proveedores en línea, bolsas de comercio, Aduanas y demás organismos del estado tales como entes antilavado 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 beneficios de parte de contribuyentes con operaciones transfronterizas, y planificación tributaria agresiva, en especial por particulares con grandes patrimonios y altos ingresos.
- Estudios sobre la actividad económica oculta de las empresas.
- Análisis de brechas de cumplimiento tributario.
- Identificar, evaluar y clasificar riesgos por segmentos de contribuyentes (es decir, aplicando los principios de segmentación de mercado para dividir a la población de contribuyentes en grupos más pequeños y manejables según características y riesgos comunes), por impuestos principales, y por obligaciones principales (inscripción, presentación de declaraciones, pago y exactitud de la de la información declarada).
- Gestionar riesgos importantes mediante el desarrollo e implementación de un plan de mejora del cumplimiento con las funcionalidades descritas en Recuadro 2.

La buena práctica en gestión de riesgos institucionales incluye:

- Contar con un registro de riesgos (es decir, un repositorio central de riesgos identificados como potenciales amenazas a la

continuidad de las operaciones de la administración tributaria). Los registros de riesgos pueden variar de una organización a otra.

Recuadro 2. Características de un plan de mejora del cumplimiento

Un plan de mejora de cumplimiento 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.
- Está enfocado en los impuestos principales y las obligaciones tributarias principales.
- Está estructurado en torno a:
 - Segmentos de contribuyentes, tales como: (1) personas físicas; (2) micro y pequeñas empresas; (3) empresas medianas; (4) grandes empresas; (5) organizaciones sin ánimo de lucro; (6) organizaciones gubernamentales; (7) personas físicas con grandes patrimonios y altos ingresos.
 - Otras dimensiones, incluyendo: (1) tipo de impuestos; (2) rama de la industria; y (3) región geográfica.
- Resume para cada segmento de contribuyentes, el entorno económico, la recaudación y el entorno de negocios (p. ej., cantidad de contribuyentes, naturaleza de las entidades, rol de los intermediarios, y contribución a la recaudación tributaria).
- Contiene una reseña sobre los problemas de cumplimiento transversales y los riesgos específicos por segmento (problemas transversales son aquéllos que tienen impacto en dos o más segmentos e incluyen, p. ej., el traslado internacional de beneficios y el uso de paraísos fiscales).
- Describe las 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 de la ley.
- Explica el proceso a emplear para realizar el seguimiento y evaluar el impacto de las actividades de mitigación de riesgos.

Los registros de riesgos pueden variar entre las diferentes organizaciones, pero es típico que incluyan, como mínimo, la siguiente

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.

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 acción disruptiva que destruya, total o parcialmente, los activos y recursos de la administración, incluidos los recursos humanos, edificios, equipos informáticos y otros equipos, datos, etc. Este tipo de planes, comúnmente llamados planes de continuidad del negocio o de recuperación de desastres, generalmente:
 - Evalúan la probabilidad y las consecuencias de los desastres naturales (p. ej., inundaciones, incendios, terremotos o pandemias) y eventos disruptivos ocasionados por el hombre (p. ej., sabotajes, hurtos, disturbios y fraudes).
 - incluyen medidas a tomar en caso de acciones disruptivas para mantener la recaudación, brindar servicios al contribuyente, garantizar la seguridad del personal y preservar la confidencialidad de los datos de los contribuyentes.
- Abordar los riesgos operacionales utilizando los pasos descritos en el Recuadro 3.
- Tomar medidas preventivas (p. ej., centro de respaldo de datos fuera de las oficinas principales) e implementar controles internos para la protección de los sistemas de la administración tributaria frente al fraude y el error (cubierto en detalle en el ARD 9).
- Contar con una supervisión interna y externa eficaz para detectar y disuadir eventos indeseados (cubierto en detalle en el ARD 9).

Recuadro 3. Pasos para abordar los riesgos

operacionales

1. Programa de iniciación y gestión

La alta dirección se compromete a lo siguiente: (i) comprender por qué se necesita un programa de gestión de riesgos operacionales; (ii) acordar las prioridades de recuperación en caso de crisis; y (iii) proporcionar una financiación adecuada para la gestión de los riesgos operacionales.

2. Evaluación y control de riesgos

Se identifican los riesgos para las operaciones de la administración tributaria, se estima la probabilidad y las consecuencias de su ocurrencia.

3. Análisis de Impacto en el Negocio (AIN)

El AIN se realiza para determinar el impacto de los riesgos identificados, el tiempo objetivo de recuperación (TOR)¹¹ y el punto objetivo de respuesta (POR).¹²

4. Estrategias de continuidad de negocio.

Identificar estrategias de mitigación de los riesgos operacionales alineados con los TOR y POR determinados. Además, se realiza un análisis de costo-beneficio.

5. Implementación y documentación del plan.

Diseñar, desarrollar e implementar las estrategias que hayan sido aprobadas. El plan debe reflejar las estrategias previamente aprobadas que abordan el análisis de la evaluación de riesgos y el AIN.

6. Programas de formación y sensibilización.

Se establece y publica el plan de continuidad del negocio. La administración tributaria genera conciencia sobre el plan y el personal está capacitado en los procedimientos aprobados de continuidad del negocio (p. ej., a través de simulacros).

7. Respuesta y operaciones de emergencia.

Las situaciones que potencialmente amenazan la seguridad de los empleados, visitantes o activos de la administración tributaria, se evalúan para determinar cómo se gestionara cada incidente desde el momento de inicio de un incidente hasta el momento en que llegan los primeros intervinientes.

8. Seguimiento, auditoría y revisión de la gestión.

Monitorear, auditar y revisar la implementación del programa de implementación de riesgo operacional.

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.

¹¹ TOR es la cantidad máxima de tiempo permitida para reanudar una actividad, recuperar recursos o proporcionar productos y servicios después de un incidente disruptivo y debe ser lo suficientemente breve como para minimizar el impacto de la ocurrencia.

¹² POR es el objetivo de recuperación de información o datos que debe lograrse para permitir que una actividad se reanude después de que se haya producido un incidente disruptivo.

- Tener una función de Recursos Humanos (RRHH) con una estrategia y un proceso formal para abordar los riesgos de capital humano, a corto y largo plazo, en las siguientes áreas operativas básicas de RRHH: competencia, capacidad, cumplimiento, costos y compromiso descritas en el Recuadro 4.

Recuadro 4. Elementos clave de los riesgos del capital humano

Un marco típico de riesgo de capital humano tendrá las siguientes categorías de riesgos:

Categoría de riesgo 1: Competencia

Descripción de los riesgos clave - en qué medida la administración tributaria:

- 1) Evalúa la brecha entre las competencias existentes de la fuerza laboral y las necesidades del negocio.
- 2) Escanea el mercado laboral y busca habilidades críticas para sus operaciones.
- 3) Aprovecha los métodos de subcontratación y el uso de trabajadores no permanentes.
- 4) Recluta a los mejores talentos, o sea, personas con las aptitudes más demandadas.
- 5) Identifica y retiene personas clave.
- 6) Facilita el desarrollo de habilidades (capacitación de funcionarios de administración tributaria en el área de impuestos principales) o capacidades requeridas por el negocio en un futuro próximo.

Categoría de riesgo 2: Capacidad

Descripción de los riesgos clave - en qué medida la administración tributaria:

- 7) Implementa un marco de planificación de sucesión para desarrollar futuros gerentes y líderes.
- 8) Asesora y prepara candidatos internos para asumir roles de liderazgo crítico, gerenciales y operacionales.
- 9) Promueve la diversidad e inclusión de la fuerza laboral que se compara con normas y valores nacionales o internacionales documentados y vinculantes.

Categoría de riesgo 3: Cumplimiento

Descripción de los riesgos clave - en qué medida la administración tributaria:

- 10) Asegura, a través de una evaluación regular, que las evaluaciones de la gestión del desempeño o del talento se realizan de manera objetiva y se toman como una entrada crítica en las actividades del negocio.
- 11) Asegura el cumplimiento de las leyes y regulaciones nacionales que rigen las relaciones entre empleadores y empleados, incluidas aquellas que se aplican a la sindicalización.
- 12) Asegura que las políticas de la organización se apliquen de manera uniforme a todos los empleados.
- 13) Asegura que la organización se adhiera a las leyes y regulaciones nacionales que regulan las condiciones de salud y seguridad en el lugar de trabajo.

Categoría de riesgo 4: Costos

Descripción de los riesgos clave - en qué medida la administración tributaria:

- 14) Asegura la asequibilidad de la fuerza laboral al minimizar la toma de riesgos en los acuerdos salariales.
- 15) Analiza el impacto (incluido el costo para la productividad y la prestación de servicios) de los ceses voluntarios y la pérdida de conocimiento crítico.
- 16) Alinea la remuneración con el rendimiento.
- 17) Utiliza herramientas analíticas para tener una visión a largo plazo e informada de los costos de la fuerza laboral y los vínculos entre un conjunto definido de riesgos de capital humano.
- 18) Planifica y proporciona recursos suficientes para gestionar y desarrollar el talento.

Categoría de riesgo 5: Compromiso

Descripción de los riesgos clave - en qué medida la administración tributaria:

- 19) Promueve el compromiso y la motivación de los empleados, incluido el libre intercambio de ideas con el fin de mejorar la innovación y productividad para crear un ambiente de apertura y confianza
- 20) Identifica y promueve que se comparta el talento y habilidades en toda la organización a través de la asignación de actividades oportunas.

Indicadores, dimensiones y calificación

Cinco indicadores de desempeño con las siguientes ocho 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 operacionales.
- Monitorea y evalúa la efectividad del programa de continuidad del negocio.
- Implementa estructuras para gestionar los riesgos de capital humano.
- Evalúa el estado de los riesgos de capital humano.

El Cuadro 7 resume los indicadores, indicadores 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"> • En qué medida se recopila información y se investiga para identificar los riesgos de cumplimiento relativos a las principales obligaciones tributarias. • El proceso utilizado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento de los contribuyentes. 	M1 (Ver nota)
A2-4. Mitigación de los riesgos a través de un plan de mejora del cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • El grado en que la administración tributaria mitiga los riesgos evaluados asociados al sistema tributario a través de un plan de mejora de cumplimiento. 	M1
A2-5. Monitoreo y evaluación de las actividades de mitigación de riesgos de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso utilizado para monitorear y evaluar el impacto de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento. 	M1
A2-6. Gestión de riesgos operacionales	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso utilizado para identificar, evaluar y mitigar los riesgos operacionales. • En qué medida se comprueba, monitorea y evalúa la efectividad del plan de continuidad del negocio. 	M1
A2-7. Gestión de riesgos del capital humano	<ul style="list-style-type: none"> • En qué medida la administración tributaria cuenta con la capacidad y la estructura para gestionar los riesgos asociados al capital humano. • El grado en que la administración tributaria evalúa el estado de los riesgos asociados al capital humano y las actuaciones de mitigación relacionadas. 	M1

Nota: En esta instancia se utiliza el M1 porque una mala calificación en una dimensión menoscaba una buena calificación en otra dimensión. P. ej., 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 (segunda dimensión). En el M1 la calificación global para un indicador con múltiples dimensiones se basa en la dimensión con la calificación más baja.

Lista de preguntas del evaluador

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

Marco de medición del desempeño

El Cuadro 9 muestra los criterios de calificación de los indicadores y dimensiones del ARD 2.

Cuadro 8. ARD 2 Lista de preguntas del evaluador

ARD 2 Lista de preguntas del evaluador		
PREGUNTAS	ARD 2 Lista de preguntas del evaluador	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<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 u operacionales? 	<ul style="list-style-type: none"> • Las fuentes de antecedentes son, entre otras: <ul style="list-style-type: none"> ○ El 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 Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión 1. En qué medida se recopila información y se investiga para identificar los riesgos de cumplimiento relativos a las principales obligaciones tributarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿La administración tributaria lleva a cabo 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 exactitud de la información declarada)? Específicamente, ¿se toman los siguientes tipos de iniciativas? <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Análisis de resultados de los estudios del entorno llevados a cabo por la administración tributaria como parte de su planificación estratégica plurianual? ○ ¿Análisis de declaraciones de impuestos y estados contables? ○ ¿Análisis de resultados de las auditorías, incluso los de auditorías aleatorias realizadas como parte de un 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 (p. ej., 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 (p. ej., 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 	<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 estudios del entorno 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. ○ 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.

ARD 2 Lista de preguntas del evaluador		
PREGUNTAS		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>beneficios por parte de <u>grandes contribuyentes</u> con actividades transfronterizas y la planificación tributaria agresiva de contribuyentes con grandes patrimonios y altos ingresos?</p> <ul style="list-style-type: none"> o ¿Análisis de factores ambientales que influyen en el comportamiento de cumplimiento tributario de los contribuyentes (p. ej., factores comerciales, sectoriales, sociológicos, económicos y psicológicos)? o ¿Análisis de información de terceros obtenida, p. ej., de bancos, bolsas de comercio y organismos gubernamentales como el ente anti-lavado de dinero y los registros de tierras y de propiedades? o ¿Estudios de brechas de cumplimiento tributario? [Nota: Esta pregunta es general, puesto que el análisis de las brechas de cumplimiento tributario está abordado en detalle en el ARD 6.] o <u>Los resultados de la evaluación de la confidencialidad y las salvaguardas de datos llevada a cabo por el Foro Global en el marco del Intercambio Automático de Información.</u> 	
	<p>Dimensión 2. El proceso utilizado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento de los contribuyentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿La administración tributaria tiene un procedimiento estructurado —del tipo descrito en la literatura de gestión contemporánea o señalado como adecuado para el uso de las administraciones tributarias en publicaciones, p. ej., del FMI y la OCDE— en funcionamiento para evaluar y priorizar los riesgos de cumplimiento? • En caso afirmativo, este procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Abarca todos los impuestos principales? • ¿Abarca todos los segmentos principales de contribuyentes? • ¿Abarca industrias o sectores específicos y los clasifica según su importancia económica y sus riesgos de cumplimiento específicos? Ver también el ARD6 en “Informes precisos en declaraciones”. • ¿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 	<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 o subsegmento de contribuyentes. • Documentación que muestre cómo se evalúan y priorizan los riesgos identificados. Una administración tributaria puede, p. ej., 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.

PREGUNTAS		
ARD 2 Lista de preguntas del evaluador		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>presentan para el sistema tributario, como el impacto en la recaudación tributaria, los objetivos de las políticas públicas, la 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 beneficios 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? • ¿El método de estimación está documentado, 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? <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Empresas no inscritas? ○ ¿Elusión a través de una planificación tributaria agresiva (p. ej., 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 elusión por parte de contribuyentes de grandes patrimonios y altos ingresos)? ○ ¿Evasión fiscal (p. ej., ingresos no declarados de las empresas y excesos en las deducciones y en las solicitudes de devoluciones)? ○ ¿Fraude fiscal (p. ej., solicitudes fraudulentas de devolución del IVA y el impuesto sobre la renta)? • ¿Se abarcan todos los impuestos principales? • ¿Se informan públicamente las estimaciones de pérdidas de recaudación? 	<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 inscritas, evasión fiscal por ingresos no declarados y exceso en los reclamos de deducción, elusión fiscal a través de la planificación fiscal agresiva (p. ej., elusión de impuestos por parte de las EMN a través de los precios de transferencia y otros sistemas de traslado de beneficios), devoluciones fraudulentas y otras formas de fraude fiscal. • Informes publicados elaborados por la administración tributaria en relación con las pérdidas de recaudación tributaria.
A2-4 Mitigación de los riesgos a través de un plan de mejora del cumplimiento	<p>Dimensión. El grado en que la administración tributaria mitiga los riesgos evaluados asociados al sistema tributario a través de un plan 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de cumplimiento documentado anual o plurianual.

PREGUNTAS		ARD 2 Lista de preguntas del evaluador
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
<p>Método de calificación M1</p>	<p>tributario?</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso afirmativo, ¿incluye el programa de cumplimiento medidas de mitigación planificadas 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 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? • 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>Monitoreo y evaluación de las actividades de mitigación de riesgos de cumplimiento</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión. El proceso utilizado para monitorear y evaluar el impacto de las actividades de mitigación de los riesgos 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 por la alta dirección de la administración tributaria? • ¿La administración tributaria ha cuantificado 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 evidencias en los últimos uno o dos años de que la administración tributaria haya alertado a las autoridades de política tributaria sobre las deficiencias o lagunas en la legislación que hayan expuesto al sistema tributario a altos niveles de riesgo (p. ej., prácticas agresivas de planificación tributaria que supongan maniobras para eludir impuestos)? • ¿Es usual la práctica de documentar los resultados 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 del avance en 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 los resultados de las actividades de mitigación en la elaboración de futuros programas de mejora del cumplimiento. • Informes elaborados por la administración tributaria para alertar a las autoridades de política tributaria sobre las deficiencias de política tributaria 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 tributarias.

ARD 2 Lista de preguntas del evaluador		
PREGUNTAS		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
<p>A2-6 Gestión de riesgos operacionales</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión 1. El proceso utilizado para identificar, evaluar y mitigar los riesgos operacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene la administración tributaria un procedimiento estructurado para identificar, evaluar, priorizar, prevenir y mitigar los riesgos operacionales, como el riesgo de fallos del sistema informático, las brechas en la ciberseguridad 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 operacionales 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 los riesgos operacionales? • ¿La administración tributaria realiza un análisis de impacto en el negocio (AIN) para comprender el impacto de los riesgos identificados, el objetivo del tiempo de recuperación y el objetivo del punto de respuesta? • ¿La administración tributaria ha preparado una estrategia de continuidad del negocio (CN) basada en el AIN y en la evaluación de riesgos? • ¿La administración tributaria tiene planes o procedimientos documentados para restaurar sus operaciones después de un incidente? ¿Estos planes reflejan las necesidades de los usuarios, incluidas funciones y responsabilidades claramente definidas? • ¿Existe una capacitación obligatoria del personal en toda la organización en gestión de riesgos con respecto a los riesgos operacionales (es decir, sistemas y procesos)? Esto puede incluir capacitación y pruebas en persona o en línea. • ¿Se han evaluado las capacidades de CN de los proveedores (es decir, terceros)? • ¿Existen estructuras formales de gobernanza de CN? • ¿Hay apoyo y sentido de la propiedad de la alta dirección del programa de CN? <p>Dimensión 2. En qué medida se comprueba, monitorea y evalúa la efectividad del plan de continuidad del negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se prueba y audita el plan de continuidad del negocio? ¿Los resultados y las recomendaciones están documentados, supervisados y se aplican por la alta gerencia? • ¿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 de los riesgos operativos? 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología documentada de administración de riesgos utilizada por la administración tributaria para identificar, evaluar, priorizar, prevenir y mitigar los riesgos operacionales, incluido un proceso de evaluación de riesgos de vulnerabilidad que garantiza que las redes permanezcan seguras frente a cualquier amenaza de ciberseguridad interna o externa. • Lista documentada de los riesgos operacionales identificados (p. ej., consignados en un registro de riesgos). • Informe del Análisis de Impacto en el Negocio • 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. • Planes de continuidad de negocio. <ul style="list-style-type: none"> • Términos de referencia del Comité de Gestión de Riesgos. • Informe de evaluación del plan de Continuidad del Negocio. • Respuestas documentadas por la alta gerencia en relación con la implementación del plan de Continuidad del Negocio. • Los resultados de la evaluación de la confidencialidad y las salvaguardas de datos llevada a cabo por el Foro Global conforme al marco de intercambio automático de información.

PREGUNTAS		ARD 2 Lista de preguntas del evaluador
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se hace un seguimiento de los informes periódicos sobre los avances de las medidas de mitigación del riesgo por la alta dirección de la administración tributaria? • ¿Cómo prueba la administración tributaria su capacidad de respuesta frente a disrupciones de sus operaciones internas o externas no planificadas? P. ej., ¿realiza ejercicios de simulación de catástrofes? ¿Se realiza algún otro tipo de programa de capacitación del personal? • Si se produjo un incidente, ¿la administración tributaria llevó a cabo una evaluación del plan de continuidad del negocio (recuperación de desastres)? <ul style="list-style-type: none"> o De ser así, ¿se realizó la revisión posterior al incidente de manera oportuna y se examinaron todos los aspectos relevantes del plan? 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de revisión posteriores al incidente (que muestran recomendaciones y aprobación por parte de la alta gerencia).
<p>A2-7 Gestión de riesgos del capital humano.</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión 1. En qué medida la administración tributaria cuenta con la capacidad y la estructura para gestionar los riesgos asociados al capital humano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué unidad organizativa de la administración tributaria es responsable de la gestión de recursos humanos: formulación de políticas, implementación y evaluación del desempeño de los recursos humanos? • ¿Existe un proceso de evaluación del rendimiento que es abierto y transparente y está en funcionamiento en toda la organización? • ¿La función de recursos humanos tiene una estrategia y un proceso formal para abordar los riesgos de capital humano (RCH) a corto y largo plazo en las áreas centrales de recursos humanos de: (i) Competencia; (ii) Capacidad; (iii) Cumplimiento; (iv) Costo; y (v) Compromiso? • ¿El equipo de gestión de recursos humanos tiene experiencia y capacitación en la identificación y el tratamiento de los RCH en las cinco áreas prioritarias (competencia, capacidad, cumplimiento, costo y compromiso)? • ¿Los gerentes de la administración tributaria son conscientes de los RCH y de las estrategias de mitigación relacionadas? ¿Reciben capacitación o apoyo para identificar, implementar y monitorear las acciones relacionadas con los RCH entre su personal cuando es necesario? • ¿Los RCH forman parte del registro de riesgos operacionales tal y como se describe en la Guía Práctica TADAT? • ¿Las evaluaciones de los RCH se realizan por la propia administración tributaria (utilizando un equipo dedicado o seleccionado), por terceros independientes de la administración tributaria, o por ambos? • ¿Con qué frecuencia las evaluaciones son realizadas por la administración tributaria o por 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa de la administración tributaria y estructura detallada de la función de RRHH. • La política de gestión del rendimiento y su disponibilidad para todo el personal; y revisiones de desempeño firmadas por los empleados y gerentes. • Detalles de la capacitación sobre RCH que se le da al equipo de gestión de recursos humanos. • Método documentado de gestión de riesgos que utiliza la administración tributaria para identificar, evaluar, priorizar y mitigar los riesgos del capital humano. • Lista documentada de los riesgos de capital humano identificados (p. ej., registrados 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. • Informes de evaluación de los RCH por parte de un asesor independiente —que podría ser un informe de auditoría especial de la oficina de auditoría general o nacional. • Encuestas sobre compromiso de los empleados.

ARD 2 Lista de preguntas del evaluador		
PREGUNTAS		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>terceros independientes (preferiblemente al menos una vez al año por la administración tributaria, como parte del ciclo de evaluación del personal, y periódicamente por una parte independiente)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida está involucrado el personal de la administración tributaria en la evaluación de los RCH? 	
	<p>Dimensión 2. El grado en que la administración tributaria evalúa el estado de los riesgos del capital humano y las actuaciones de mitigación relacionadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿La administración tributaria evalúa los resultados de las evaluaciones de los riesgos del capital humano y el impacto de las medidas de mitigación en los riesgos de capital humano? ¿Quién lleva a cabo esta evaluación? ¿Con qué frecuencia se llevan a cabo estas evaluaciones? • ¿El informe anual de operaciones contiene detalles sobre la evaluación de los riesgos del capital humano? ¿Se publica? 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de evaluación y apreciación de los RCH. • Informe anual de operaciones.

Cuadro 9. ARD 2 Marco de medición del desempeño

Marco de medición de desempeño para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos			
MEDICIÓN	Dimensión	Score	Criterios de calificación
A2-3 Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento Método de calificación M1	Dimensión 1. En qué medida se recopila información y se investiga para identificar los riesgos de cumplimiento relativos a las principales obligaciones tributarias.	A	La administración tributaria reúne conocimientos sobre los niveles de cumplimiento y los riesgos actuales y emergentes mediante: <ul style="list-style-type: none"> (i) El análisis de los resultados de los estudios del entorno llevados a cabo por la administración tributaria o explícitamente en su nombre como parte de su planificación estratégica plurianual. (ii) La recopilación e interpretación de datos de una serie de fuentes externas (p. ej., instituciones financieras, aduanas y otros organismos gubernamentales, otras jurisdicciones fiscales, estudios del comportamiento de los contribuyentes y temas de actualidad sobre cumplimiento tributario). (iii) La recopilación e interpretación de datos de una serie de fuentes internas (auditorías, declaraciones de impuestos, 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 (i) y (iii).
		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 han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
	Dimensión 2. El proceso utilizado 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 contemporánea de gestión de riesgos o recomendado en publicaciones, p. ej., 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, segmentos de contribuyentes clave y al menos tres sectores económicos importantes para el país.
		B	Similar a A, excepto que el procedimiento de evaluación de riesgos no forma parte de un procedimiento de planificación estratégica plurianual y cubre por lo menos un sector económico importante. Sin embargo, el proceso está vinculado a la planificación anual operativa de la administración tributaria.
		C	Existe en funcionamiento un proceso de evaluación

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
			de riesgos menos estructurado para evaluar y priorizar los riesgos de cumplimiento respecto de todos los impuestos principales y las cuatro obligaciones de cumplimiento principales.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
A2-4 Mitigación de los riesgos a través de un plan de mejora del cumplimiento Método de calificación M1	Dimensión. El grado en que la administración tributaria mitiga los riesgos evaluados asociados al sistema tributario a través de un plan de mejora de cumplimiento.	A	(i) Existe un programa de mejora del cumplimiento documentado que comprende actividades de mitigación respecto de todos los riesgos identificados como altos, y cubre los siguientes aspectos: (a) Todos los impuestos principales. (b) Las cuatro principales obligaciones de cumplimiento. (c) Los principales segmentos de contribuyentes. (ii) El plan de mejora del cumplimiento está dotado con plenos recursos y se realiza un seguimiento del avance de su implementación periódicamente (p. ej., 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 cubrir todos los impuestos principales, las cuatro obligaciones tributarias principales o todos los segmentos principales de contribuyentes. (ii) Similar a A (ii). Algunos aspectos pueden no contar con plenos recursos y su implementación puede ser monitoreada con menor frecuencia (p. ej., trimestralmente).
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
A2-5 Monitoreo y evaluación de las actividades de mitigación de riesgos de	Dimensión. El proceso utilizado para monitorear y evaluar el impacto de las actividades de mitigación de los riesgos de	A	(i) Existen medidas formales de gobernanza a nivel directivo (es decir, un comité activo de gestión de riesgos) para aprobar las <u>estrategias de mitigación de riesgos</u> y monitorear el avance de su implementación. (ii) Se documenta la evaluación de la eficacia de todas las estrategias aprobadas de mitigación

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
cumplimiento Método de calificación M1	cumplimiento.		de riesgos de cumplimiento en conseguir los resultados buscados y se revisa por el personal directivo.
		B	(i) Ídem punto A (i). (ii) Se documenta la evaluación de la eficacia de al menos el 50 por ciento de las estrategias de mitigación de riesgos de cumplimiento aprobadas en conseguir los resultados buscados y se revisa por el personal directivo.
		C	(i) Las estrategias de gestión de riesgos de cumplimiento son aprobadas por la alta dirección y monitoreadas al menos de forma ad hoc. (ii) Se documenta la evaluación de la eficacia de las estrategias de mitigación de riesgos de cumplimiento aprobadas en conseguir los resultados buscados y se revisa por el personal directivo de vez en cuando.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
A2-6 Gestión de riesgos operacionales Método de calificación M1	Dimensión 1. El proceso utilizado para identificar, evaluar y mitigar los riesgos operacionales.	A	(i) Un proceso estructurado se aplica anualmente para identificar, evaluar, priorizar y documentar en un registro de riesgos, los riesgos operacionales, incluyendo la ciberseguridad en toda la organización. (ii) Un análisis de Impacto del Negocio (AIN) se lleva a cabo anualmente y establece explícitamente las correspondencias entre los riesgos operacionales y el desempeño de la organización. (iii) El tiempo objetivo de recuperación (TOR) y el punto objetivo de respuesta (POR) están determinados, documentados y se identifican estrategias y actividades para abordar ambos. (iv) El personal directivo de la administración tributaria respalda formalmente el plan de continuidad del negocio que articula claramente la <u>tolerancia o aceptación del riesgo</u> por categoría de riesgo. (v) Un plan de continuidad del negocio bien definido se implementa de acuerdo con las estrategias adoptadas y los riesgos identificados para todos los riesgos operacionales. (vi) Todo el personal de la administración tributaria está capacitado y evaluado de manera formal y continua (incluso a través de canales de capacitación en línea), al menos una vez al año, con relación a los roles y responsabilidades de la gestión de riesgos

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
			operacionales. (vii) Los ejercicios de continuidad del negocio comunes a todo el personal se realizan al menos una vez cada seis meses (p. ej., se realizarán simulacros de incendio para todo el personal, mientras que el personal de tecnología de la información y las comunicaciones se someterá a un conjunto adicional de ejercicios de continuidad) y se documentan los resultados.
		B	(i) Un proceso estructurado se aplica al menos una vez cada dos años para identificar, evaluar, priorizar y documentar, en un registro de riesgos, los riesgos operacionales en toda la organización, incluida la seguridad cibernética. (ii) Un análisis de impacto del negocio (AIN) se realiza una vez cada dos años y establece explícitamente las correspondencias entre los riesgos operacionales y el desempeño de la organización. (iii) Ídem punto A (iii). (iv) Ídem punto A (iv). (v) Ídem punto A (v). (vi) Al menos el 50 por ciento del personal de la administración tributaria ha sido entrenado y probado formalmente (incluso a través de los canales de capacitación en línea) en sus roles y responsabilidades de gestión de riesgos operativos en los dos años inmediatamente anteriores. (vii) Los ejercicios de continuidad del negocio comunes a todo el personal se realizan al menos una vez al año (p. ej., se realizarán simulacros de incendio para todo el personal, mientras que el personal de tecnología de la información y las comunicaciones se someterá a un conjunto adicional de ejercicios de continuidad) y se documentan los resultados.
		C	(i) Un proceso estructurado se aplica al menos una vez cada dos años para identificar, evaluar, priorizar, mitigar y documentar, en un registro de riesgos, los riesgos asociados con los sistemas de Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC) de la administración tributaria. (ii) Un análisis de impacto del negocio (AIN) centrado en los sistemas de TIC de la administración tributaria se realiza al menos una vez cada dos años y se establecen explícitamente las correspondencias entre los riesgos operacionales de las TIC y el desempeño de la organización. (iii) Un plan de continuidad del negocio bien definido se implementa de acuerdo con las

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
			<p>estrategias adoptadas y los riesgos para todos los sistemas de TIC.</p> <p>(iv) Los ejercicios de continuidad del negocios para todo el personal dedicado a las TIC se realizaron al menos una vez en los últimos dos años (incluidos simulacros de incendio y ejercicios de continuidad de negocios específicos de las TIC) y se documentaron los resultados.</p>
		D	<p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior</p> <p>○</p> <p>La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>
	<p>Dimensión 2. En qué medida se comprueba, monitorea y evalúa la efectividad del plan de continuidad del negocio.</p>	A	<p>(i) El personal directivo de la administración tributaria supervisa el progreso de la implementación del plan de continuidad del negocio al menos dos veces al año y toma medidas correctivas.</p> <p>(ii) La efectividad del plan de continuidad del negocio es verificada y auditada anualmente por la función de auditoría interna de la administración tributaria y al menos una vez cada tres años por auditores externos que lo comparan con las normas internacionales de administración de riesgos ISO 22301 e ISO 31000, o con normas nacionales o internacionales equivalentes, y los resultados se documentan.</p> <p>(iii) Las revisiones del personal directivo de la administración tributaria que se describen en A (i) y los resultados de las pruebas realizadas en A (ii) son utilizados por la administración tributaria para actualizar el plan de continuidad del negocio.</p>
		B	<p>(i) El personal directivo de la administración tributaria supervisa el progreso de la implementación del plan de continuidad del negocio al menos una vez al año y toma medidas correctivas.</p> <p>(ii) La efectividad del plan de continuidad del negocio es verificada y auditada al menos cada dos años por la función de auditoría interna de la administración tributaria y al menos una vez cada cuatro años por auditores externos en comparación con las normas internacionales de administración de riesgos ISO 22301 e ISO 31000, o normas nacionales o internacionales equivalentes, y los resultados se documentan.</p> <p>(iii) Las revisiones del personal directivo de la administración tributaria que se describen en B (i) y los resultados de las pruebas realizadas en B (ii) son utilizados por la administración tributaria para actualizar el plan de continuidad del negocio.</p>

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
		C	<ul style="list-style-type: none"> (i) El personal directivo de la administración tributaria supervisa el progreso de la implementación del plan de continuidad del negocio y las medidas correctivas relacionadas de manera ad hoc. (ii) La efectividad del plan de continuidad del negocio es verificada y auditada de manera ad hoc por la función de auditoría interna de la administración tributaria o por auditores externos en comparación con las normas internacionales de administración de riesgos ISO 22301 e ISO 31000, o normas nacionales o internacionales equivalentes, y los resultados se documentan. (iii) Las revisiones del personal directivo de la administración tributaria que se describen en C (i) y los resultados de las pruebas realizadas en C (ii) son utilizados por la administración tributaria para actualizar el plan de continuidad del negocio conforme sea necesario.
		D	<p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior</p> <p>O</p> <p>La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>
<p>A2-7</p> <p>Gestión de riesgos del capital humano</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión 1. En qué medida la administración tributaria cuenta con la capacidad y la estructura para gestionar los riesgos asociados al capital humano.</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> (i) Existen procesos formales para identificar, evaluar, priorizar y mitigar los riesgos de capital humano. (ii) La administración tributaria tiene un equipo de gestión de recursos humanos (al menos dos personas) con capacitación, conocimientos y experiencia en materia de riesgos de recursos humanos. (iii) La administración tributaria tiene un proceso formal a través del cual todos los gerentes / supervisores (en los niveles estratégico y táctico) están capacitados para comprender los riesgos de recursos humanos y su potencial impacto en las operaciones. (iv) Una estructura de gobernanza activa que comprende al menos el personal directivo de la administración tributaria o el subcomité de la junta de gobierno se reúne al menos una vez cada seis meses para revisar los asuntos de riesgos de recursos humanos y dar orientaciones sobre medidas de mitigación. (v) Un tercero independiente realiza una revisión de las operaciones y sistemas de recursos humanos al menos una vez cada cinco años. (vi) Se requiere que todo el personal acuerde las expectativas del desempeño con su gerente, con reuniones que se celebren al menos dos veces al año para evaluar el desempeño y acordar las áreas de desarrollo.

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
		B	<ul style="list-style-type: none"> (i) Ídem punto A (i). (ii) Ídem punto A (iii). (iii) Una estructura de gobernanza activa que comprende al menos el personal directivo de la administración tributaria o el subcomité de la junta de gobernanza se reúne al menos una vez al año para revisar los problemas de riesgo de recursos humanos y proporcionar orientación sobre medidas de mitigación. (iv) Un tercero independiente realiza una revisión de las operaciones y sistemas de recursos humanos al menos una vez cada siete años.
		C	<ul style="list-style-type: none"> (i) Ídem punto A (i). (ii) Ídem punto B (iv).
		D	<p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior</p> <p>O</p> <p>La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>
	<p>Dimensión 2. El grado en que la administración tributaria evalúa el estado de los riesgos de capital humano y las actuaciones de mitigación relacionadas.</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> (i) La administración tributaria utiliza personas competentes independientes de la función de recursos humanos para realizar una evaluación formal (incluida una encuesta con el personal) del estado de los riesgos de capital humano al menos una vez al año y, como mínimo, cubriendo al menos un riesgo en cada una de las categorías descritas en el recuadro 4 y 11 adicionales de todas las categorías. (ii) Como parte de la evaluación formal de los riesgos de capital humano que se describe en A (i), las personas competentes, independiente de la función de recursos humanos, realizan un análisis de impacto anual para evaluar la eficacia de las intervenciones de mitigación de riesgos. (iii) El informe anual de operaciones de la administración tributaria contiene una sección que trata los riesgos de capital humano y el contenido refleja los resultados de la evaluación formal.
		B	<ul style="list-style-type: none"> (i) La administración tributaria utiliza personas competentes independientes de la función de recursos humanos para realizar una evaluación formal del estado de los riesgos de capital humano al menos una vez al año, como mínimo, y cubriendo al menos un riesgo en cada una de las categorías descritas en el recuadro 4, y 7 riesgos adicionales de todas las categorías. (ii) Como parte de la evaluación formal de los riesgos de capital humano que se describe en

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
			<p>B (i), las personas competentes, independientemente de la función de recursos humanos, realizan análisis de impacto anual para evaluar la eficacia de las intervenciones de mitigación de riesgos.</p> <p>(iii) Ídem punto A (iii).</p>
		C	<p>(i) La administración tributaria utiliza personas competentes independientes de la función de recursos humanos para realizar una evaluación formal del estado de los riesgos de capital humano al menos una vez al año como mínimo, cubriendo al menos un riesgo en cada una de las categorías descritas en el recuadro 4 y cuatro adicionales de todas las categorías.</p> <p>(ii) Como parte de la evaluación formal de los riesgos de capital humano que se describe en C (i), las personas competentes, independientemente de la función de recursos humanos, realizan un análisis de impacto anual para evaluar la eficacia de las intervenciones de mitigación de riesgos.</p> <p>(iii) Ídem punto A (iii).</p>
		D	<p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior</p> <p>○</p> <p>La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>

V. Área de resultados 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 buenas prácticas

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 necesario para cumplir con sus obligaciones y hacer valer los derechos que les asisten de acuerdo a la ley.

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

También son importantes los esfuerzos por reducir los costos de cumplimiento para el contribuyente. Las pequeñas empresas, *p. ej.*, se benefician al llevar una contabilidad simple¹³ (*p. ej.*, contabilidad por partida simple) y requisitos menos estrictos en cuanto a la presentación de declaraciones (como la reducción de la frecuencia, la eliminación de la obligación de presentación o también con las declaraciones prellenadas de impuesto a la renta). De igual manera, los particulares sujetos a obligaciones tributarias relativamente simples (empleados, jubilados o retirados, inversores pasivos, etc.) se benefician de facilidades de declaración simplificadas (*p. ej.*, declaraciones prellenadas o borradores de declaración de impuestos) y sistemas que eliminan la necesidad de presentar declaraciones (*p. ej.*, en casos de que el impuesto sobre la renta retenido en la fuente sea el impuesto definitivo). Más aún, los

contribuyentes de cualquier segmento pueden obtener mayor flexibilidad en la gestión de sus asuntos tributarios cuando se les facilita un portal en línea que les posibilita a ellos y a sus agentes autorizados el acceso a los detalles del registro y de sus cuentas tributarias 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 en los 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 amigables (guías, folletos, hojas de información, formularios, páginas web, preguntas frecuentes, notas prácticas, consultas vinculantes y otras informaciones por escrito, artículos en los medios de comunicación, asesoramiento oral, etc.) y programas de educación al público (*p. ej.*, programas divulgativos destinados a quienes están fundando o administrando una empresa y a 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 asumir el costo de los servicios de intermediarios tributarios, y los grupos menos favorecidos de la sociedad (*p. ej.*, ciudadanos con alfabetismo reducido o dificultades de lenguaje).
- Prestar servicios de forma rentable 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

¹³ Contabilidad simple (un libro de caja) involucraría el registro de las facturas (entradas) y, cuando se requiere, gastos (salidas). El contribuyente debe mantener las facturas de las compras, ya que pueden ser necesarias para cruzarlas con la información proporcionada por los proveedores. La contabilidad de caja puede permitirse y así, las empresas pequeñas pueden registrar las ventas cuando se reciben las retribuciones y las compras cuando se pagan. El pago de impuestos se puede hacer mensualmente y se debe presentar una única declaración de impuestos al final del año.

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 alto costo o, al menos, trasladarla a otros de costo más razonable. Los canales de autoservicio por internet son considerablemente menos costosos y más fáciles de mantener que las consultas telefónicas y personales.

- Compromiso con los estándares de prestación de servicios (p. ej., tiempos máximos de espera/respuesta) asociados con las solicitudes de información de los contribuyentes. Estos estándares suelen documentarse en un "estatuto del contribuyente" o similar.
- Aplicación de mecanismos para actualizar de forma habitual y sistemática los productos informativos para reflejar los cambios en la legislación y los procedimientos administrativos, e iniciativas para concienciar a los contribuyentes con respecto a los cambios.
- Introducir medidas para reducir los costos de cumplimiento para el contribuyente (p. ej., requisitos de contabilidad y presentación de información simplificados para pequeñas empresas; prellenado de declaraciones de impuestos 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" o "sin actividad"; y portales del contribuyente que les brinden acceso en línea a información y servicios las 24 horas del día)
- Monitorear las preguntas frecuentes y errores comunes en la interpretación de la ley, detectados a través de auditorías y otras actividades de comprobación o comunicación para contribuir a una mejor orientación y a la refinación de los productos y servicios informativos.
- Monitoreo de la percepción del contribuyente sobre el servicio y obtención de la opinión 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 cuatro indicadores de desempeño con las 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 fácilmente información y orientación de la administración tributaria. En 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 por 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 de forma oportuna a 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 telefónica, como indicador 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 en los que incurre el contribuyente.
- La administración tributaria solicita la opinión de los contribuyentes y demás interesados sobre la prestación de servicios.
- Se toma en cuenta la opinión de los contribuyentes al diseñar procesos y productos administrativos.

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

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

Indicadores	Dimensiones a medir	Método de calificación
A3-8. Alcance, actualidad y accesibilidad de 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. El grado en que la información está actualizada en términos de legislación y de políticas administrativas. La facilidad con la que los contribuyentes obtienen información y ayuda de la administración tributaria. 	M1 (Ver nota 1)
A3-9. Tiempo necesario para responder a las solicitudes de información.	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo de respuesta a las solicitudes de información de los contribuyentes o intermediarios tributarios. 	M1
A3-10. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	<ul style="list-style-type: none"> Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento de los contribuyentes. 	M1
A3-11. Opinión del contribuyente sobre productos y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> El uso y frecuencia de métodos para obtener la opinión de los contribuyentes sobre la calidad de los servicios prestados. En qué medida se considera la opinión de los contribuyentes para el diseño de procesos y productos administrativos. 	M1 (Ver nota 2)

Nota 1: En este caso se utiliza el M1 porque una calificación buena en una dimensión se ve menoscabada por malas calificaciones en otros. *P. ej.*, 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 de deudas 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.

Nota 2: En este caso se utiliza el M1 porque las dimensiones se relacionan entre sí. *P. ej.*, 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).

Lista de preguntas del evaluador

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

Marco de medición del desempeño

El Cuadro 12 muestra los criterios de calificación de los indicadores y dimensiones del ARD 3.

Cuadro 11. ARD 3 Lista de preguntas del evaluador

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>Preguntas sobre los 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 proporcionar asistencia a los contribuyentes? 	<ul style="list-style-type: none"> • Las evidencias sobre los antecedentes son, entre otras: <ul style="list-style-type: none"> ○ El organigrama de la administración tributaria y descripción de las funciones de las principales dependencias de la organización. ○ Existencia de centros de atención dedicados.
<p>A3-8 Alcance, actualidad y accesibilidad de la información. Método de calificación M1</p>	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿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 (p. ej., solicitudes de devolución)? • ¿Abarca todos los impuestos principales la información disponible para el público? • ¿La información disponible al público está adaptada a las necesidades de los principales segmentos de contribuyentes? P. ej., ¿se presenta la información a las pequeñas empresas contribuyentes de forma que pueda ser fácilmente comprendida y aplicada por los pequeños comerciantes que no pueden costear los servicios de intermediarios en materia tributaria? <p>Dimensión 2. El grado en que la información está actualizada en términos de legislación y de 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 entrada en vigor en una fecha futura? • ¿Existen procedimientos documentados para asegurar la actualización periódica y sistemática de la información (p. ej., cuando hay cambios en la legislación tributaria)? ¿Los procedimientos se aplican en la práctica de forma uniforme? • ¿Cómo se informa a los contribuyentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web 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 tributarios, grupos desfavorecidos, etc. • Programas adaptados de educación al público. <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos documentados sobre la actualización periódica y sistemática de la información disponible al público. • Ejemplos de comunicaciones a los contribuyentes con respecto a cambios legislativos, tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicación por correo electrónico/correo postal. ○ Mensajes de alerta en el sitio web. ○ Anuncios en periódicos, radio y televisión. ○ Artículos en publicaciones empresariales y profesionales. • Organigrama —y observación de campo del evaluador de TADAT— del personal técnico asignado específicamente a la

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>sobre los cambios en la legislación que les afectan? P. ej., ¿se alerta a los contribuyentes con antelación a la fecha de entrada en vigor 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 (p. ej., sitio web o comunicados de prensa)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Hay personal técnico asignado específicamente a la tarea de mantener actualizada la información disponible al público? <p>Dimensión 3. La facilidad con la que los contribuyentes obtienen información y ayuda 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, ¿Obtienen la información a través de los siguientes medios?: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Una página web? ○ ¿Guías, folletos, hojas de información, boletines y preguntas frecuentes? ○ ¿Seminarios de educación al público? ○ ¿Notas prácticas? ○ ¿Consultas vinculantes? ○ ¿Teléfono? ○ ¿Correo electrónico y mensajes de texto? ○ ¿Cartas? ○ ¿Solicitud de información en persona en el mostrador de consultas de la administración tributaria? • ¿La administración tributaria lleva a cabo o promueve programas de educación al público (p. ej., seminarios sobre impuestos para personas que inician y dirigen una empresa, y programas sobre impuestos para instituciones de educación primaria, secundaria y terciaria)? • ¿La administración tributaria cobra alguna tarifa por dar información o asesoramiento? En caso afirmativo, ¿en qué circunstancias específicas se cobra y a cuánto asciende? • ¿La administración tributaria tiene una estrategia documentada en materia de canales de 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 	<p>tarea de mantener actualizada la información disponible al público.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación y observaciones de campo de los canales utilizados por los contribuyentes para obtener información y orientación de la administración tributaria, incluido el sitio web de la administración tributaria, folletos, hojas informativas, resoluciones, teléfono, correo electrónico, cartas y visitas sin cita previa. • "Estrategia de canales de prestación de servicios" documentada.

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>información a los contribuyentes de la forma más eficiente, rentable y conveniente. Puede estar contenida en un documento independiente o en el plan estratégico de la administración tributaria o en otros documentos de planificación. También puede formar parte de una agenda gubernamental más amplia de promoción de la atención electrónica.)</p>	
<p>A3-9 Tiempo necesario para responder a las solicitudes de información</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión. El tiempo de respuesta a las solicitudes de información de los contribuyentes o intermediarios tributarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿La administración tributaria tiene 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 en persona)? • 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 del desempeño? • ¿En qué porcentaje de los casos se responden a las consultas telefónicas (en particular las recibidas de los contribuyentes e intermediarios en centros de atención telefónica 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 (p. ej., en el sitio web de la administración tributaria) sobre el desempeño alcanzado respecto a los estándares. • Información recabada en la tabla de cuestionario n.º 3 ("Tiempo de espera en consultas telefónicas").
<p>A3-10 Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento de los contribuyentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los pequeños contribuyentes ¿cuentan con la posibilidad de llevar una contabilidad simple y con obligaciones de información simplificadas? • ¿Existen en funcionamiento facilidades de presentación simplificadas (p. ej., declaraciones de impuestos prellenadas y notificación de declaraciones de impuestos "en cero" o "sin actividad" enviadas por sistemas telefónicos automáticos o en línea) o sistemas que eliminen la necesidad de presentar declaraciones (p. ej., en los casos en que el impuesto sobre la renta retenido en la fuente es el impuesto definitivo) para particulares sujetos a obligaciones tributarias relativamente simples (empleados, jubilados, inversores pasivos, etc.)? • ¿Pueden los contribuyentes y sus agentes autorizados acceder a detalles de registro 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación de la contabilidad y facilidades de presentación simplificadas vigentes para pequeños contribuyentes • Observación de campo del evaluador TADAT de las facilidades de declaración simplificadas (p. ej., declaraciones de impuestos prellenadas) 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 de su situación tributaria 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

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>y su situación tributaria en línea (p. ej., a través de un portal del contribuyente)? 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?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se realiza un seguimiento de las preguntas frecuentes y malas interpretaciones habituales de la ley detectados a través de auditorías y otras actividades de comprobación 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 de impuestos 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; o datos compartidos entre agencias para reducir las cargas de cumplimiento al contribuyente, etc.)? 	<p>interpretaciones habituales de la ley detectadas por mala conducta e informes gerenciales que surjan de estas revisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos documentados para revisar declaraciones de impuestos y demás formularios, e informes y recomendaciones gerenciales que surjan de estas revisiones.
<p>A3-11 Opinión del contribuyente sobre productos y servicios.</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión 1. El uso y frecuencia de métodos para obtener la opinión 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 percepción basadas en muestras estadísticamente válidas. ○ 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 (p. ej., reuniones con las partes 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes sobre las conclusiones de las encuestas de opinión. • Actas de reuniones con grupos de partes interesadas (p. ej., cámaras de comercio, asociaciones sectoriales o de intermediarios en materia tributaria).

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>interesadas)?</p> <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 (p. ej., los segmentos de grandes, medianas y pequeñas empresas y contribuyentes personas físicas)? <p>Dimensión 2. En qué medida la opinión de los contribuyentes se considera en el diseño de procesos y productos administrativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿La administración tributaria toma en cuenta 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 (p. ej., la administración tributaria utiliza con regularidad grupos focales 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 focales de contribuyentes que participan en las pruebas de los productos de información (p. ej., el contenido y la disposición de la página web y el diseño de los formularios).

Cuadro 12. ARD 3 Marco de medición del desempeño

Marco de medición de desempeño para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario			
MEDICIÓN	Dimensión	Score	Criterios de calificación
A3-8 Alcance, actualidad y accesibilidad de la información. Método de calificación M1	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.	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, sectores económicos principales, intermediarios tributarios y colectivos 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 sectores económicos, y a los intermediarios tributarios.
		C	(i) Ídem punto A (i).
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
	Dimensión 2. El grado en que la información está actualizada en términos de legislación y de políticas administrativas.	A	(i) Existen procedimientos implementados y personal técnico especializado asignado a asegurar que la información esté actualizada. (ii) Los contribuyentes se enteran de las modificaciones legislativas o de política administrativa mediante comunicaciones específicas y generales, antes de que entren en vigor.
		B	(i) Ídem punto A (i). (ii) Los contribuyentes se enteran de las modificaciones legislativas o de política administrativa mediante comunicaciones generales, antes de que entren en vigor.
		C	(i) Se realizan acciones ad hoc para actualizar la información. (ii) No siempre se alerta a los contribuyentes sobre las modificaciones en la legislación o política administrativa antes de que entren en vigor.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
	Dimensión 3. La facilidad con la que los contribuyentes obtienen información y ayuda de la administración tributaria.	A	(i) La administración tributaria brinda una amplia gama de programas proactivos de educación al contribuyente (p. ej., seminarios periódicos sobre impuestos para emprendedores y pequeños empresarios, y programas didácticos sobre impuestos destinados a escuelas). (ii) Hay información disponible a través de una

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
			<p>variedad de canales de prestación de servicios amigables al usuario (p. ej., 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 autoservicio disponibles para los contribuyentes e intermediarios en un momento conveniente para ellos—incluso, p. ej., fuera del horario comercial usual.</p>
		B	<p>(i) La administración tributaria brinda programas de educación al público al menos para microempresas 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 llevan a cabo en forma ad hoc.</p> <p>(ii) Ídem punto A (ii)</p> <p>(iii) Ídem punto A (iii).</p>
		D	<p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior</p> <p>○</p> <p>La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>
A3-9 Tiempo necesario para responder a las solicitudes de información	Dimensión. El tiempo de respuesta a las solicitudes de información de los contribuyentes o intermediarios tributarios.	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.
Método de calificación M1	(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).	D	<p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior</p> <p>○</p> <p>La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>
A3-10 Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente	Dimensión. El alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento de los contribuyentes.	A	<p>(i) Existen obligaciones de contabilidad y declaración simplificadas para pequeños contribuyentes (i.e., contabilidad simple, obligaciones de presentación de declaraciones y pagos menos frecuentes, y declaraciones prellenadas).</p> <p>(ii) Se analizan regularmente las preguntas frecuentes y los errores comunes en la interpretación de la ley detectados mediante actividades de servicios al contribuyente y de verificación con vistas a mejorar los productos y servicios informativos.</p> <p>(iii) Facilidades en línea seguras (p. ej., un portal para contribuyentes) les brindan a los contribuyentes y sus</p>
Método de calificación M1			

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación	
			<p>agentes autorizados acceso a inscripciones y detalles de cuentas fiscales durante las 24 horas.</p> <p>(iv) Las declaraciones de impuestos 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 prellenadas, (ii), y (iii).	
		C	<p>(i) Ídem punto A (i), excepto que pueden no existir declaraciones de impuestos prellenadas.</p> <p>(ii) Ídem punto A (ii)</p>	
		D	<p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior</p> <p>O</p> <p>La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>	
<p>A3-11 Opinión del contribuyente sobre productos y servicios.</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión 1. El uso y frecuencia de los métodos empleados para obtener la opinión de los contribuyentes sobre la calidad de los servicios prestados.</p>	A	<p>(i) La administración tributaria recaba las observaciones de los contribuyentes en forma periódica a través de, p. ej., 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 propia administración tributaria.</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	<p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior</p> <p>O</p> <p>La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>	
		<p>Dimensión 2. El grado en que se considera la opinión de los contribuyentes en el diseño de procesos y productos administrativos.</p>	A	<p>(i) La administración tributaria consulta periódicamente con grupos clave de contribuyentes e intermediarios para identificar deficiencias en los procesos administrativos y productos.</p> <p>(ii) Contribuyentes e intermediarios participan activamente del diseño o pruebas de nuevos procesos y productos (p. ej., diseño de formularios, contenidos de la página web, y la claridad de las <u>consultas vinculantes públicas</u>).</p>

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
		B	Ídem punto A (i).
		C	La administración tributaria consulta de manera ad-hoc con grupos clave de contribuyentes e intermediarios para identificar deficiencias en los procedimientos y productos.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.

VI. Área de resultados del desempeño 4

Presentación oportuna de declaraciones de impuestos

Resultado buscado

Los contribuyentes presentan sus declaraciones de impuestos en forma oportuna.

Antecedentes y buenas prácticas

La presentación de declaraciones de impuestos continúa siendo uno de los medios principales para determinar las obligaciones fiscales de los contribuyentes, que pasan a ser exigibles y pagables. Sin embargo, tal como se reseña en el ARD 3, existe la tendencia a simplificar la elaboración y presentación de declaraciones de aquellos contribuyentes con asuntos tributarios relativamente poco complicados (p. ej., a través de declaraciones de impuestos prellenadas). 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 sobre la renta para una gran cantidad de contribuyentes del impuesto sobre la renta de las personas físicas.

En los casos en que se requiere la presentación de las declaraciones, la legislación tributaria y los procedimientos administrativos especifican quiénes deben presentar declaraciones; el formulario de declaración a emplear; los plazos y fechas de vencimiento para la presentación 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 en el momento de presentar la declaración (en estos casos, la primera prioridad de la administración tributaria es obtener una declaración del contribuyente para confirmar el importe adeudado, y luego asegurar el pago mediante la aplicación de medidas ejecutivas y demás medidas descritas en el ARD 5.) La no presentación por parte del contribuyente de las declaraciones requeridas puede dar lugar a sanciones y, en los casos más graves, a su procesamiento.

Las declaraciones de impuestos pueden ser en papel o electrónicas, y pueden ser presentadas por los propios contribuyentes o por intermediarios tributarios (p. ej., 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 prellenado de declaraciones de impuestos (según el ARD 3).
- Ser proactivos al recordarles a los contribuyentes la proximidad de los vencimientos de sus declaraciones (con campañas en los medios, facilitando calendarios con fechas de presentación a los contribuyentes, enviando recordatorios automáticos, etc.).
- Emplear procesos automáticos para identificar rápidamente a los contribuyentes que no presentaron sus declaraciones en las fechas de vencimiento. Para lograrlo, la administración tributaria debe tener una base de datos de contribuyentes registrados exacta. Como se menciona en el ARD 1, el control de la obligación de presentación de declaraciones se ve comprometido si el registro de contribuyentes contiene contribuyentes inactivos y datos duplicados.
- Actuaciones de seguimiento y aplicación de medidas de forma temprana y adaptadas a las circunstancias y al historial de omisión de la presentación de declaración de cada contribuyente en particular. P. ej.:
 - Contactar directamente al contribuyente (por teléfono, correo electrónico, visita, etc.) para conocer 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 potencial impacto en la recaudación en caso de que algún gran contribuyente deje de cumplir con sus obligaciones de presentación y pago.
 - Enviar una carta o requerimiento al contribuyente, donde se estipule una última fecha de presentación a fin de evitar la imposición de sanciones más severas.
 - Emitir una determinación estimativa de la obligación tributaria según el historial de operaciones previas del contribuyente, en los casos en que exista razón para creer que el contribuyente continuó operando durante el período de presentaciones. Este tipo de determinación, a menudo llamada determinación por defecto o arbitraria, puede tener el efecto de inducir a los contribuyentes incumplidores a presentar sus declaraciones a fin de poder fijar de forma más exacta la

- o Enjuiciamiento de los no declarantes habituales ante los tribunales.
 - Utilizar técnicas de perfilado de contribuyentes según sus circunstancias y el historial de comportamiento para predecir la acción más eficaz para lograr presentaciones dentro del plazo.
 - Asegurar que los intermediarios tributarios que participan en la elaboración y presentación de las declaraciones de impuestos estén al tanto de los procesos y procedimientos de presentación vigentes, así como también de las modificaciones en la legislación tributaria.
 - Programas de difusión para ayudar a determinados grupos de contribuyentes a comprender o cumplir sus obligaciones de presentación de declaraciones
- (p. ej., a contribuyentes de edad avanzada, con alfabetización reducida o con dificultades de lenguaje).
 - Actuaciones dedicadas a promover la presentación de declaraciones, con personal a tiempo completo capacitado en relaciones con los clientes y técnicas de negociación.
 - Facilitar y promover la presentación de declaración por medios electrónicos para todos los impuestos básicos. En muchos países, los grandes contribuyentes están obligados por ley a presentar declaraciones electrónicamente.
 - Contar con un sistema informático con las características descritas en el Recuadro 5.

Recuadro 5. Características clave de un sistema informático de presentación y procesamiento de declaraciones

Un subsistema informático efectivo para la presentación y el procesamiento de declaraciones:

- Procesa las declaraciones de impuestos (incluidas las declaraciones rectificativas o complementarias) para todos los impuestos principales.
- En el momento de presentar la declaración, verifica automáticamente la identidad del contribuyente con la base de datos del registro de contribuyentes, registra la fecha de presentación, realiza comprobaciones aritméticas, registra la obligación tributaria y almacena los datos de la declaración.
- Recibe las declaraciones presentadas electrónicamente y genera un recibo electrónico para cada declaración presentada.
- Proporciona una visión consolidada del historial de presentación de un contribuyente con relación a todos los impuestos principales.
- Identifica e informa sobre todos los casos en que se espera una declaración de impuestos del contribuyente, y genera automáticamente la declaración pertinente en papel o en forma electrónica (incluido el NIT y otros datos identificativos) para que el contribuyente la complete y la presente.
- Registra una fecha de vencimiento prorrogada cuando se haya aprobado dicha prorroga.
- Genera automáticamente recordatorios y requerimientos de presentación a los contribuyentes.
- Asigna casos/expedientes de omisos o no declarantes al personal encargado de promover el cumplimiento a través de un sistema de gestión de casos/expedientes.
- Genera avisos de determinación, incluyendo determinaciones estimadas.
- Produce información gerencial (p. ej., informes estadísticos por impuesto principal, región, segmento de contribuyentes, etc., que incluyen: el número de declaraciones esperadas de los contribuyentes registrados; el número de declaraciones presentadas en plazo; el número de declaraciones presentadas fuera de plazo; el número que falta por presentar y la antigüedad de las declaraciones pendientes de presentación).

Indicadores, dimensiones y calificación

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

- Cociente de puntualidad en la presentación de la declaración.
- Gestión de aquellos que no presentan la declaración (omisos o no declarantes).
- Uso de medios electrónicos para

presentación de declaraciones.

El primer indicador, con cuatro dimensiones de medición, utiliza la información de presentaciones recientes para calcular un cociente de puntualidad de la presentación de declaraciones (es decir, la cantidad de declaraciones presentadas en el plazo legal respecto de la cantidad de declaraciones esperadas) por cada impuesto: IRPJ, IRPF, IVA, IIEE y retenciones en la

Área de resultados del desempeño 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos

fuentes sobre salarios practicadas por los empleadores. Un cociente alto de puntualidad en la presentación de las declaraciones indica una gestión eficaz del cumplimiento, lo que comprende, p. ej., la oferta de medios de presentación convenientes (especialmente presentación por medios electrónicos), formularios de declaración simplificados y medidas enérgicas contra quienes no presentan sus declaraciones en forma oportuna. La exactitud del cociente de puntualidad en la presentación de declaraciones depende de la exactitud de la base de datos de contribuyentes. Como se indicó anteriormente, el denominador se verá inflado en caso de permanecer contribuyentes inactivos y datos de

contribuyentes duplicados, en la base de datos del registro de contribuyentes activos.

El segundo indicador examina las acciones tomadas por la administración tributaria para identificar a los que presentan declaraciones con retraso y a quienes no declaran para hacerles cumplir con la obligación de presentación sus declaraciones en plazo.

El tercer indicador mide en qué grado las declaraciones de todos los impuestos principales se presentan de 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
A4-12. Puntualidad en la presentación de declaraciones.	<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 impuestos especiales presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes de impuestos especiales registrados. La cantidad de declaraciones de RFS presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones de RFS esperadas de los empleadores registrados. 	M2 (use la guía de conversión de 5 dimensiones en el Cuadro 2)
A4-13. Gestión de omisos.	<ul style="list-style-type: none"> Acciones tomadas para dar seguimiento a quienes no presentan la declaración. 	M1
A4-14. Uso de medios electrónicos en la presentación de declaraciones	<ul style="list-style-type: none"> En qué medida se presentan electrónicamente las declaraciones de impuestos. 	M1

Lista de preguntas del evaluador

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

Marco de medición del desempeño

El Cuadro 15 muestra los criterios de calificación de los indicadores y dimensiones del ARD 4.

Cuadro 14. ARD 4 Lista de preguntas del evaluador

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de 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 para la presentación de declaraciones (frecuencia, vencimientos, métodos de presentación) para el IRPJ, IRPF, IVA, IIEE y RFS? • En los datos provistos en las tablas 4 a 8 (puntualidad de la presentación de declaraciones) ¿existe un "período de gracia" aplicado a la fecha de vencimiento reglamentaria por la administración tributaria por política administrativa (p. ej., días de presentación adicionales otorgados después de la fecha de vencimiento reglamentaria para tomar en cuenta posibles de 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 del control de la obligación de 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. ○ El organigrama de la administración tributaria y descripción de las funciones de las principales dependencias de la organización.
<p>A4-12 Puntualidad en la presentación de declaraciones. Método de calificación M2</p>	<p>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:</p> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones IRPJ presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de contribuyentes registrados en IRPJ}} \times 100$ <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 incluido en la tabla n.º 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, expresada como una proporción:</p> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones IRPF presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de contribuyentes registrados en IRPF}} \times 100$ <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 incluido en la tabla de cuestionario n.º 5? <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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los cocientes calculados a partir de los datos recogidos en la tabla n.º 4 del cuestionario ("Puntualidad de la presentación de las declaraciones de IRPJ"). • Los cocientes calculados a partir de los datos recogidos en la tabla n.º 5 del cuestionario ("Puntualidad de la presentación de las declaraciones del IRPF"). • Los cocientes calculados a partir de los datos recogidos en la tabla n.º 6

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>registrados, es decir, expresada como una proporción:</p> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones IVA presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de contribuyentes registrados en IVA}} \times 100$ $\frac{\text{Cantidad de declaraciones IRPJ de grandes contribuyentes presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de grandes contribuyentes registrados para tal}} \times 100$ <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 incluido en las tablas n.º 6 y 7 del cuestionario para: <ul style="list-style-type: none"> ○ Todos los contribuyentes de IVA? ○ Solo grandes contribuyentes? <p>Dimensión 4. La cantidad de declaraciones de impuestos especiales presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes registrados para tal, es decir, expresada como una proporción:</p> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones de IIEE presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de contribuyentes registrados en IIEE}} \times 100$ $\frac{\text{Cantidad de declaraciones de IIEE de grandes contribuyentes presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de grandes contribuyentes registrados en IIEE}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el cociente de puntualidad de presentación de las declaraciones de los impuestos especiales presentadas en el período de 12 meses incluido en las tablas n.º 8 y 9 del cuestionario para: <ul style="list-style-type: none"> ○ Todos los contribuyentes de impuestos especiales internos (ver nota a continuación)? ○ Solo grandes contribuyentes? <p>Nota importante: A efectos de TADAT, las declaraciones de impuestos especiales cubren las esperadas de contribuyentes de impuestos especiales que comercian con bienes o servicios y que contribuyen con hasta el 70 por ciento, en valor, del total de la recaudación de impuestos especiales internos en los últimos 12 meses. Sin embargo, al calcular el cociente para grandes contribuyentes, TODOS los grandes contribuyentes de impuestos especiales son considerados.</p> <p>Dimensión 5. La cantidad de declaraciones de RFS presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones de RFS esperadas de los empleadores registrados, es decir, expresada como una proporción:</p>	<p>del cuestionario ("Puntualidad de la presentación de las declaraciones de IVA — todos los contribuyentes") y en la n.º 7 ("Puntualidad de la presentación de declaraciones de IVA — solo grandes contribuyentes").</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los cocientes calculados a partir de los datos recogidos en la tabla n.º 8 del cuestionario ("Puntualidad de la presentación de las declaraciones de impuestos especiales") y en la n.º 9 ("Puntualidad de la presentación de declaraciones de impuestos especiales- solo grandes contribuyentes"). • Los cocientes calculados a partir de los datos recogidos en la tabla n.º10 de cuestionario ("Puntualidad de la presentación de las declaraciones de RFS").

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos		
PREGUNTAS		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	$\frac{\text{Cantidad de declaraciones de RFS presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de empleadores registrados en RFS}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el cociente de declaraciones RFS presentadas por los empleadores durante el período de 12 meses incluido en la tabla n.º5 del cuestionario? 	
<p>A4-13 Gestión de omisos</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión. Acciones tomadas para dar seguimiento a quienes no presentan la declaración.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿La administración tributaria emplea procesos automáticos para identificar rápidamente a los contribuyentes que no presentaron sus declaraciones en las fechas de vencimiento? ¿La administración tributaria realiza un seguimiento oportuno y acciones de ejecución adaptadas a las circunstancias y al historial de los contribuyentes omisos respecto de las declaraciones no presentadas? ¿La administración tributaria usa técnicas de perfilado de contribuyentes según sus circunstancias e historial de comportamiento para predecir la acción más eficaz para lograr presentaciones en plazo? ¿La administración tributaria cuenta con personal especializado capacitado en relaciones con los clientes y en técnicas de negociación que utilizan en acciones para promover la presentación de declaraciones en plazo? 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos sobre procesamiento de las declaraciones presentadas. Procedimientos documentados sobre la gestión de los no declarantes. Informes sobre no declarantes por acción y resultados obtenidos. Observación de campo por parte del asesor de TADAT del proceso emprendido para tratar a los no declarantes identificados.
<p>A4-14 Uso de medios electrónicos en la presentación de declaraciones</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión. El grado en que las declaraciones de impuestos se presentan de 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? Impuestos especiales internos? Impuestos retenidos en la fuente sobre el salario 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 tributarios? ¿La administración tributaria fomenta activamente la presentación de declaraciones de forma electrónica? ¿Es obligatoria la presentación de forma electrónica para alguna categoría de contribuyentes (p. ej., grandes contribuyentes)? ¿Qué planes tiene la administración tributaria de ampliar el uso de la declaración electrónica a medio plazo (dos a cinco años)? 	<ul style="list-style-type: none"> Información recabada en la tabla n.º 11 de cuestionario ("Uso de servicios electrónicos"). Actividades documentadas para incentivar la presentación electrónica. Planes documentados de reforma o plan estratégico plurianual.

Cuadro 15. ARD 4 Marco de medición del desempeño

MEDICIÓN	Marco de medición de desempeño para el ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
<p>A4-12 Puntualidad en la presentación de declaraciones. Método de calificación M2</p>	<p>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:</p> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones de IRPJ presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de contribuyentes registrados en IRPJ}} \times 100$ <p>(Usar datos recabados en la tabla n.º 4 del cuestionario ("Puntualidad de la presentación de declaraciones del IRPJ").)</p>	A	<p>(i) El cociente es del 90 por ciento o superior respecto de todos los contribuyentes de los que se espera una declaración.</p> <p>(ii) El cociente es de al menos el 100 por ciento para todos los grandes contribuyentes respecto de los que se espera una declaración.</p>
	B	<p>(i) El cociente es del 75 por ciento o superior, hasta el 90 por ciento, respecto de todos los contribuyentes de los que se espera una declaración.</p> <p>(ii) El cociente es de al menos el 95 por ciento para todos los grandes contribuyentes respecto de los que se espera una declaración.</p>	
	C	<p>(i) El cociente es del 50 por ciento o superior, hasta el 75 por ciento, respecto de todos los contribuyentes de los que se espera una declaración.</p> <p>(ii) El cociente es de al menos el 90 por ciento para todos los grandes contribuyentes respecto de los que se espera una declaración.</p>	
	D	<p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>	
	<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> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones de IRPF presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de contribuyentes registrados en IRPF}} \times 100$ <p>(Empleando datos recabados en la tabla n.º 5 del cuestionario ("Puntualidad de la presentación de declaraciones del IRPF").)</p>	A	El cociente es del 90 por ciento o superior.
	B	El cociente es del 75 por ciento o superior, hasta el 90 por ciento.	
	C	El cociente es del 50 por ciento o superior, hasta el 75 por ciento.	
	D	<p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</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</p>	A	<p>(i) El cociente es del 90 por ciento o 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 100 por ciento para todos los grandes contribuyentes respecto de los que se espera una</p>

MEDICIÓN	Marco de medición de desempeño para el ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
	<p>los contribuyentes del IVA registrados, es decir, expresada como una proporción:</p> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones de IVA presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de contribuyentes registrados en IVA}} \times 100$ <p>(Empleando datos recabados en la tabla n.º 6 del cuestionario ("Puntualidad de la presentación de declaraciones de IVA —todos los contribuyentes") y en la tabla n.º 7 ("Puntualidad de la presentación de declaraciones de IVA —solo grandes contribuyentes").</p>	<p>B</p> <p>C</p> <p>D</p>	<p>declaración de IVA.</p> <p>(i) El cociente es del 75 por ciento o superior, hasta el 90 por ciento, respecto de todos los contribuyentes de los que se espera una declaración de IVA.</p> <p>(ii) El cociente es de al menos el 95 por ciento para todos los grandes contribuyentes respecto de los que se espera una declaración de IVA.</p> <p>(i) El cociente es del 50 por ciento o superior, hasta el 75 por ciento, respecto de todos los contribuyentes de los que se espera una declaración de IVA.</p> <p>(ii) El cociente es de al menos el 90 por ciento para todos los grandes contribuyentes respecto de los que se espera una declaración de IVA.</p> <p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior</p> <p>○</p> <p>La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>
	<p>Dimensión 4. La cantidad de declaraciones de impuestos especiales presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes registrados, es decir, expresada como una proporción:</p> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones de impuestos especiales presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de contribuyentes registrados en IVA}} \times 100$ <p>(Empleando datos recabados en la tabla n.º 8 del cuestionario ("Puntualidad de la presentación de declaraciones de impuestos especiales —todos los contribuyentes") y en la tabla n.º 9 ("Puntualidad de la presentación de declaraciones de impuestos especiales —solo grandes contribuyentes").</p>	<p>A</p> <p>B</p> <p>C</p> <p>D</p>	<p>(i) El cociente es del 90 por ciento o superior respecto de todos los contribuyentes de los que se espera una declaración de impuestos especiales.</p> <p>(ii) El cociente es de al menos el 100 por ciento para todos los grandes contribuyentes respecto de los que se espera una declaración de impuestos especiales.</p> <p>(i) El cociente es del 75 por ciento o superior, hasta el 90 por ciento, respecto de todos los contribuyentes de los que se espera una declaración de impuestos especiales.</p> <p>(ii) El cociente es de al menos el 95 por ciento para todos los grandes contribuyentes respecto de los que se espera una declaración de impuestos especiales.</p> <p>(i) El cociente es del 50 por ciento o superior, hasta el 75 por ciento, respecto de todos los contribuyentes de los que se espera una declaración de impuestos especiales.</p> <p>(ii) El cociente es de al menos el 90 por ciento para todos los grandes contribuyentes respecto de los que se espera una declaración de impuestos especiales.</p> <p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior</p> <p>○</p> <p>La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>
	<p>Dimensión 5. La cantidad de</p>	<p>A</p>	<p>El cociente es del 90 por ciento o superior.</p>

Área de resultados del desempeño 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
	declaraciones de RFS presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones de RFS esperadas de los empleadores registrados , es decir, expresada como una proporción: $\frac{\text{Cantidad de declaraciones de IRFS presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de empleadores registrados para tal}} \times 100$ (Empleando datos recabados en la tabla n.º 10 del cuestionario ("Puntualidad de la presentación de las declaraciones de RFS").	B	El cociente es del 75 por ciento o superior, hasta el 90 por ciento.
		C	El cociente es del 50 por ciento o superior, hasta el 75 por ciento.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
A4-13 Gestión de omisos Método de calificación M1	Dimensión. Acción tomada para dar seguimiento a quienes no presentan la declaración.	A	(i) Se usan procesos automáticos para identificar a los contribuyentes que no presentaron sus declaraciones en las fechas de vencimiento. (ii) Las sanciones son generadas automáticamente por el sistema automatizado para aquellos que no presentaron sus declaraciones en la fecha de vencimiento. (iii) La administración tributaria cuenta con personal dedicado para promover el cumplimiento de la obligación de declarar. (iv) Existen procedimientos documentados que incluyen requerir la presentación de la declaración en los siete días siguientes a la fecha de vencimiento (p. ej., entrar en contacto directamente con los contribuyentes teniendo en cuenta sus circunstancias y su historial de presentación de declaraciones, emitir requerimientos de presentación, emitir determinaciones estimativas de la obligación tributaria y sanciones por presentación fuera de plazo). (v) El registro de contribuyentes se actualiza de forma rutinaria en función de los resultados de los requerimientos de presentación de la declaración efectuados.
		B	(i) Ídem punto A (i), (ii) y (iii). (ii) Existen procedimientos documentados que incluyen requerir la presentación de la declaración en los catorce días siguientes a la fecha de vencimiento (p. ej., entrar en contacto directamente con los contribuyentes teniendo en cuenta las circunstancias y su historial de presentación de declaraciones, emitir requerimientos de presentación, emitir determinaciones estimativas de la obligación tributaria y sanciones por presentación fuera de plazo). (iii) Ídem punto A (v).
		C	(i) Ídem punto A (i), (ii) y (iii).

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
			(iv) Existen procedimientos documentados que incluyen requerir la presentación de la declaración en los veintidós días siguientes a la fecha de vencimiento (p. ej., entrar en contacto directamente con los contribuyentes teniendo en cuenta las circunstancias y su historial de presentación de declaraciones, emitir requerimientos de presentación, emitir determinaciones estimativas de la obligación tributaria y sanciones por presentación fuera de plazo).
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior ○ La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
A4-14 Uso de medios electrónicos en la presentación de declaraciones Método de calificación M1	Dimensión. El grado en que las declaraciones de impuestos se presentan de forma electrónica. (Utilizando datos recabados en la tabla de cuestionario n.º 11 ("Uso de Servicios Electrónicos")).	A	(i) Al menos el 85 por ciento de las declaraciones se presentan de forma electrónica para cada uno de los impuestos principales. (ii) Todos los grandes contribuyentes presentan declaraciones de impuestos electrónicas
		B	(i) Al menos el 70 por ciento de las declaraciones se presentan de 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 de forma electrónica para al menos dos de los impuestos principales.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación "C" o superior. ○ La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.

VII. Área de resultados del desempeño 5

Pago oportuno de impuestos

Resultado buscado

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

Antecedentes y buenas prácticas

Se espera que los contribuyentes efectúen sus pagos de impuestos en plazo. Las leyes y los reglamentos en materia tributaria y los procedimientos administrativos establecen los requisitos de pago, *p. ej.*: plazos (o fechas de vencimiento) de los pagos, quién está obligado a pagar y los métodos de pago. Dependiendo del sistema en vigor, serán los propios contribuyentes o la administración quienes determinen los pagos exigibles. El incumplimiento del pago por parte del contribuyente en el plazo establecido da lugar al cobro de intereses, recargos, a la imposición de sanciones y a acciones de seguimiento por parte de la administración tributaria, incluyendo iniciar acciones legales de recuperación de la deuda.

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

La consecución del resultado buscado es más factible cuando se encuentran presentes los siguientes elementos:

- Sistemas de pago que reducen la incidencia de impuestos no pagados, en especial:
 - Retenciones en la fuente (*p. ej.*, respecto del salario, dividendos e intereses ganados).
 - Regímenes de pagos anticipados que aseguran que la mayor parte del impuesto sobre la renta a pagar por las empresas se recauda a intervalos periódicos (*p. ej.*, trimestralmente), durante el año en que se perciben los ingresos.
- Uso de los medios electrónicos de pago.
- Un marco jurídico apropiado que abarque:
 - Facultades efectivas de recuperación de la deuda (*p. ej.*, facultades para cerrar la empresa de un deudor tributario, para hacer embargos de bienes y cobrar importes debidos a terceros).
 - Multas e intereses de demora adecuados para los pagos en mora, que sean uniformes para los impuestos principales.
 - Facultad para otorgar aplazamientos de pagos a empresas viables con una buena trayectoria de pagos, pero que están atravesando problemas temporales de liquidez.
- Unidades exclusivas de cobranza con personal a tiempo completo, especializado y capacitado en técnicas de cobranza, de relaciones con los clientes (deudores), y de negociación.
- Uso de centros de atención telefónica, con posibilidad de hacer llamadas (salientes), y con medios de comunicación electrónicos para contactar con los deudores durante y fuera del horario laboral habitual.
- Gestión activa del inventario de deuda en función del valor, antigüedad, y cobrabilidad de las deudas tributarias.
- Rápida baja contable de las deudas incobrables (*p. ej.*, cuando el contribuyente no cuenta con fondos o no pueden encontrarse 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 las deudas tributarias normalmente disminuye a medida que el atraso es mayor.
- Exigencia, con carácter obligatorio, de una certificación/aprobación, de estar al corriente de pago de las obligaciones tributarias para acceder a contratos con el estado, ayudas y subsidios.
- Un sistema informático con las funcionalidades descritas en el recuadro 6.

Recuadro 6. Funcionalidades clave de un sistema informático para la gestión de la deuda

Un subsistema informatizado para gestión de la deuda:

- Identifica e informa a todas las instancias cuando la deuda no se ha pagado en el plazo.
- Genera automáticamente recordatorios y requerimientos de pago a los contribuyentes.
- Proporciona una visión consolidada de la deuda tributaria de un contribuyente en relación a todos los impuestos principales.
- Da prioridad a los casos o expedientes de deuda basándose en criterios de riesgo (p. ej., cantidad debida, antigüedad de la deuda, número de impuestos principales involucrados, historial de pagos del contribuyente).
- Asigna casos/expedientes al personal encargado de los casos de deuda a través de un sistema de gestión de casos.
- Analiza el perfil del contribuyente para predecir la acción más efectiva para lograr el pago de la deuda en función de sus circunstancias y su historial de comportamiento.
- Genera información gerencial (p. ej., informes estadísticos sobre el valor y la antigüedad de la deuda para cada impuesto principal, el número de deudores, el valor y el número de casos sujetos a acciones legales de recuperación, acuerdos de pago a plazos y cancelaciones).

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 eficientes de recaudación
- Puntualidad de los pagos.
- Stock y circulación de la deuda tributaria

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/informáticas desde la cuenta bancaria del contribuyente directamente a la cuenta del Tesoro Público), y el pago con

tarjetas de crédito y de débito.

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 en el pago del IVA (o impuesto equivalente) se utiliza como representativo del desempeño de pago oportuno de los impuestos principales en general.¹⁴ Dos dimensiones miden el grado de puntualidad de los pagos en el curso de los últimos 12 meses: 1) la **cantidad** de pagos de IVA efectuados dentro del plazo legal en relación con la cantidad total de pagos debidos; 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 debidos. Un porcentaje elevado de pagos oportunos será indicativo de una sólida gestión de cumplimiento, lo que incluye, p. ej., la puesta a disposición de métodos efectivos de pago y un seguimiento efectivo de los importes vencidos.

Respecto del cuarto indicador, se mide lo siguiente:

- El volumen total de deuda tributaria de la administración tributaria respecto de la recaudación anual de los impuestos principales.
- El volumen de la deuda tributaria cobrable (solo impuestos principales) respecto de la recaudación anual de los impuestos principales (esto es similar a la primera dimensión, pero brinda un panorama más refinado de la deuda acumulada).
- La proporción de la deuda tributaria antigua de impuestos principales (un porcentaje alto puede indicar prácticas de cobro y un desempeño deficiente).

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

El cuadro 16 resume los indicadores, indicadores y métodos de calificación ligados al ARD 5.

¹⁴Utilizar 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 anticipados del impuesto sobre la renta.

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

Indicadores	Dimensiones a medir	Método de calificación
A5-15. Uso de métodos electrónicos de pago.	<ul style="list-style-type: none"> La medida en que los impuestos principales se pagan de forma electrónica. 	M1
A5-16. Uso de sistemas de recaudación eficientes	<ul style="list-style-type: none"> La medida en que se emplean los regímenes de retención en la fuente y anticipos de pago. 	M1
A5-17. Puntualidad en 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 debidos. El valor total de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje del valor total de pagos del IVA debidos. 	M1 (Ver nota)
A5-18. Stock y circulación de la deuda.	<ul style="list-style-type: none"> El valor de la deuda total de los impuestos principales al cierre del año fiscal como porcentaje de la recaudación total de impuestos principales en el año fiscal. El valor de la deuda cobrable de los impuestos principales al cierre del año fiscal como porcentaje de la recaudación total de impuestos principales en el año fiscal. El valor de la deuda de los impuestos principales con más de 12 meses de antigüedad como porcentaje de la deuda total de impuestos principales. 	M2

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. P. ej., 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.

Lista de preguntas del evaluador

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

Marco de medición del desempeño

El Cuadro 18 muestra los criterios de calificación de 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 impuestos		
PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 5: Pago oportuno de impuestos	
Indicador	Preguntas para formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>Preguntas sobre los 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? • ¿Cuál es el marco normativo relativo a la recuperación de la deuda • ¿Qué dependencia/s de la administración tributaria es/son responsables de la promoción del pago oportuno de los impuestos debidos? 	<ul style="list-style-type: none"> • Las evidencias de los antecedentes son, entre otras: <ul style="list-style-type: none"> ○ Legislación sobre los impuestos principales y legislación general tributaria. ○ Sitio web y demás información publicada por la administración tributaria con respecto a los requisitos de pago para particulares y empresas. ○ El organigrama de la administración tributaria y descripción de las funciones de las principales dependencias de la organización.
<p>A5-15 Uso de métodos electrónicos de pago. Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión. La medida en que los impuestos principales se pagan de 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"> ○ ¿Pagos digitales? ○ Domiciliación bancaria o autorización de crédito directo general, para el pago de todos o algunas de las obligaciones tributarias principales. ○ Domiciliación bancaria o autorización de crédito directo específica, obligación por obligación, para el pago. ○ Internet u otros métodos de pago en línea (p. ej., a través de la transferencia electrónica de fondos o el pago en línea con tarjeta de débito o crédito) ○ Banca telefónica (incluye telefonía móvil y aplicaciones móviles) ○ Cajeros automáticos ○ Otros • ¿En qué medida existen y se utilizan los mecanismos de pago electrónico de: <ul style="list-style-type: none"> ○ IRPJ? ○ IRPF? ○ IVA? ○ Impuestos especiales internos? ○ Impuestos retenidos en la fuente por los empleadores? • ¿En qué medida existen y se utilizan los mecanismos de pago electrónico por parte de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Grandes contribuyentes? ○ Contribuyentes medianos? ○ Pequeñas empresas? ○ Particulares? ○ Intermediarios tributarios? • ¿La administración tributaria paga las devoluciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Información recabada en la tabla n.º 11 del cuestionario ("Uso de servicios electrónicos"). • Indagación de campo y observación por parte del evaluador de TADAT de la gama de métodos de pago utilizados por los contribuyentes. • Actividades documentadas para incentivar el pago electrónico. • Planes documentados de reforma o plan estratégico plurianual.

PREGUNTAS		
Lista de preguntas del evaluador para el ARD 5: Pago oportuno de impuestos		
Indicador	Preguntas para formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>de impuestos por medios electrónicos (es decir, mediante crédito directo a las cuentas bancarias de los contribuyentes)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿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)? 	
<p>A5-16 Uso de sistemas de recaudación eficientes</p> <p>Método de calificación M1</p>	<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"> ○ Rentas del trabajo (sueldos y salarios) ○ Rentas por intereses ganados ○ Rentas por dividendos pagados por empresas que cotizan en bolsa a contribuyentes residentes ○ Otros tipos de rentas • ¿Se utilizan regímenes de anticipos de pagos para el cobro del impuesto sobre la renta empresarial durante el 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 sobre retenciones en la fuente y anticipos de pago.
<p>A5-17 Puntualidad en los pagos</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión 1. La cantidad de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de pagos debidos, es decir, expresada como una proporción.</p> $\frac{\text{Cantidad de pagos de IVA efectuados dentro del plazo}}{\text{Cantidad total de pagos debidos de IVA}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> • ¿Todos los contribuyentes de IVA? • ¿Grandes contribuyentes de IVA? • ¿Cuál es el cociente de puntualidad de los pagos (por cantidad) para el IVA en el período incluido en la tabla n.º 12 del cuestionario? 	<ul style="list-style-type: none"> • El cociente calculado con los datos recogidos en la tabla n.º 12 de cuestionario ("Pagos de IVA").
	<p>Dimensión 2. El valor de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje del valor total de pagos del IVA debidos, es decir, expresado como una proporción:</p> $\frac{\text{Valor de los pagos de IVA efectuados dentro del plazo}}{\text{Valor total de pagos debidos de IVA}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> • ¿Todos los contribuyentes de IVA? • ¿Grandes contribuyentes de IVA? • ¿Cuál es el cociente de puntualidad de los pagos (por valor) para el IVA en el período incluido en la tabla n.º 12 del cuestionario? 	<ul style="list-style-type: none"> • El cociente calculado con los datos recogidos en la tabla n.º 12 del cuestionario ("Pagos de IVA").
<p>A5-18 Stock y circulación de la deuda.</p> <p>Método de</p>	<p>Dimensión 1. El valor de la deuda total de los impuestos principales al cierre del año fiscal como porcentaje de la recaudación total de impuestos principales en el año fiscal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El cociente calculado con los datos recogidos en la tabla n.º 13 del cuestionario ("Valor de la deuda tributaria").

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 5: Pago oportuno de impuestos	
Indicador	Preguntas para formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
<p>calificación M2</p>	<p>, es decir, expresado como una proporción:</p> $\frac{\text{Valor total de mora en impuestos principales al final del año fiscal}}{\text{Total de impuestos principales recaudados durante el año fiscal}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la proporción de deuda tributaria de los impuestos principales en relación con la recaudación anual de impuestos principales, en promedio de los últimos tres años? 	
	<p>Dimensión 2. El valor de la deuda cobrable 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> $\frac{\text{Valor total de mora en impuestos principales recuperable al final del año fiscal}}{\text{Total de impuestos principales recaudados durante el año fiscal}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la proporción de la deuda tributaria cobrable en relación con la recaudación anual de impuestos principales, en promedio de los últimos tres años? 	<ul style="list-style-type: none"> El cociente calculado con los datos recogidos en la tabla n.º 13 del cuestionario ("Valor de la deuda tributaria").
	<p>Dimensión 3. El valor total de la deuda por concepto de impuestos principales con más de 12 meses de antigüedad como porcentaje del valor del total de la deuda de impuestos principales, es decir expresado como una proporción.</p> $\frac{\text{Valor total de mora > 12 meses en impuestos principales recuperable al final del año fiscal}}{\text{Total de impuestos principales recaudados durante el año fiscal}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la proporción de deuda tributaria de más de 12 meses de antigüedad en relación con el total de la deuda tributaria por los impuestos principales, en promedio de los últimos tres años? 	<ul style="list-style-type: none"> El cociente calculado con los datos recogidos en la tabla n.º 13 del cuestionario ("Valor de la deuda tributaria").

Cuadro 18. ARD 5 Marco de medición del desempeño

MEDICIÓN		Marco de medición del desempeño para el ARD 5: Pago oportuno de impuestos	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
A5-15 Uso de métodos electrónicos de pago. Método de calificación M1	Dimensión. La medida en que los impuestos principales se pagan de forma electrónica. (Utilizando datos recabados en la tabla de cuestionario n.º 11 ("Uso de Servicios Electrónicos").)	A	(i) Los pagos electrónicos representan más del 75 por ciento del valor de la recaudación total de impuestos principales (IRPF, IRFJ, RFS, IVA e IIEE). (ii) 100 por ciento del valor del total de la recaudación de impuestos principales (IRPF, IRPJ, IVA, RFS e IIEE) de grandes contribuyentes se realiza mediante pago electrónico.
		B	(i) Los pagos electrónicos representan más del 50 por ciento del valor de la recaudación total impuestos principales (IRPJ, IRPF, IVA, RFS e IIEE). (ii) 90 por ciento del valor del total de la recaudación de impuestos principales (IRPF, IRPJ, IVA, RFS e IIEE) de grandes contribuyentes se realiza mediante pago electrónico.
		C	(i) Los pagos electrónicos representan más del 25 por ciento del valor de la recaudación total de impuestos principales (IRPF, IRFJ, RFS, IVA e IIEE). (ii) 80 por ciento del valor del total de la recaudación de impuestos principales (IRPF, IRPJ, IVA, RFS e IIEE) de grandes contribuyentes se realiza mediante pago electrónico.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
A5-16 Uso de sistemas de recaudación eficientes 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 del trabajo (es decir, IRPF). (ii) Existen esquemas de anticipos de pagos para toda la renta de la actividad económica (es decir, IRPJ e IRPF). (iii) Existen esquemas de retenciones u obligación de informar de las rentas de 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 han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.

MEDICIÓN	Marco de medición del desempeño para el ARD 5: Pago oportuno de impuestos		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
A5-17 Puntualidad en los pagos Método de calificación M1	<p>Dimensión 1. La cantidad de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de pagos del IVA debidos, es decir, expresada como una proporción:</p> $\frac{\text{Cantidad de pagos de VAT hechos dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad total de pagos de IVA debidos}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> ¿Todos los contribuyentes de IVA? ¿Grandes contribuyentes de IVA? <p>(Empleando datos recabados en la tabla de cuestionario n.º 12 ("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 (p. ej., el impuesto sobre las ventas).</p>	A	(i) El cociente es del 90 por ciento o superior. (ii) El cociente es de 100 por ciento en el caso de grandes contribuyentes de IVA.
		B	(i) El cociente es del 75 por ciento o superior, hasta el 90 por ciento. (ii) El cociente es de al menos el 90 por ciento en el caso de grandes contribuyentes de IVA.
		C	(i) El cociente es del 50 por ciento o superior, hasta el 75 por ciento. (ii) El cociente es de al menos el 85 por ciento en el caso de grandes contribuyentes de IVA.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
	<p>Dimensión 2. El valor de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje del valor total de pagos del IVA debidos, es decir, expresado como una proporción:</p> $\frac{\text{Valor total de pagos de VAT hechos dentro del plazo legal}}{\text{Valor total de pagos de IVA debidos}} \times 100$ <p>(Empleando datos recabados en la tabla de cuestionario n.º 12 ("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 (p. ej., el impuesto</p>	A	(i) El cociente es del 90 por ciento o superior. (ii) El cociente es de 100 por ciento en el caso de grandes contribuyentes de IVA.
		B	(i) El cociente es del 75 por ciento o superior, hasta el 90 por ciento. (ii) El cociente es de al menos el 95 por ciento en el caso de grandes contribuyentes de IVA.
		C	(i) El cociente es del 50 por ciento o superior, hasta el 75 por ciento. (ii) El cociente es de al menos el 90 por ciento en el caso de todos los grandes contribuyentes de IVA.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.

MEDICIÓN	Marco de medición del desempeño para el ARD 5: Pago oportuno de impuestos		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
<p>A5-18 Stock y circulación de la deuda. Método de calificación M2</p>	sobre las ventas).		
	<p>Dimensión 1. El valor total de la deuda 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> $\frac{\text{Valor de la deuda en impuestos principales al cierre del año fiscal}}{\text{Recaudación total de impuestos principales en el año fiscal}} \times 100$ <p>(Empleando datos recabados en la tabla de cuestionario n.º 13 ("Valor de la deuda tributaria").</p> <p>Nota: El numerador incluye el total de la deuda 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.</p>	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 20 por ciento y hasta el 40 por ciento.
		D	<p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior</p> <p>○</p> <p>La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>
	<p>Dimensión 2. El valor de la deuda cobrable 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> $\frac{\text{Valor de la deuda de impuestos principales cobrable al cierre del año fiscal}}{\text{Recaudación total de impuestos principales en el año fiscal}} \times 100$ <p>(Empleando datos recabados en la tabla de cuestionario n.º 13 ("Valor de la deuda tributaria").</p> <p>Nota: El numerador, deuda tributaria cobrable, se define en el glosario de términos (Apéndice 1). Se calcula un</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	<p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior</p> <p>○</p> <p>La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>	

MEDICIÓN	Marco de medición del desempeño para el ARD 5: Pago oportuno de impuestos		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
	<p>cociente para cada uno de los tres últimos años fiscales y se toma el promedio de tres años para calificar esta dimensión.</p> <p>Dimensión 3. El valor de la deuda por concepto de impuestos principales con más de 12 meses de antigüedad como porcentaje del valor del total de la deuda por concepto de impuestos principales, es decir, expresado como una proporción:</p> $\frac{\text{Valor total de la deuda} > 12 \text{ meses de impuestos principales al final del año fiscal}}{\text{Total de la mora en impuestos principales al final del año fiscal}} \times 100$ <p>(Empleando los datos recogidos en la tabla n.º 13 del cuestionario ("Valor de la deuda tributaria").</p> <p>Nota: Este cociente indica la magnitud de la deuda antigua, tanto cobrable como incobrable (es decir, los impuestos principales en mora con un atraso considerable). 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.</p>	<p>A</p> <p>B</p> <p>C</p> <p>D</p>	<p>El cociente es inferior al 25 por ciento.</p> <p>El cociente es de al menos el 25 por ciento y hasta el 50 por ciento.</p> <p>El cociente es del 50 por ciento o superior, hasta el 75 por ciento.</p> <p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior</p> <p>O</p> <p>La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>

VIII. Área de resultados del desempeño 6

Exactitud de la información declarada

Resultado buscado

Las declaraciones de los contribuyentes contienen información completa y exacta.

Antecedentes y buenas prácticas

Los sistemas tributarios dependen en gran medida de que la información declarada sea completa y exacta. Esto es especialmente cierto en el caso de contribuyentes empresas. A diferencia de la situación de los contribuyentes particulares —en la que el uso generalizado de sistemas de retención y de obligaciones de suministro de información de terceros asegura altos niveles de cumplimiento en la información declarada en relación con las rentas provenientes del empleo y las inversiones—, las rentas de las actividades empresariales están en menor medida sujetas a dichos instrumentos. Por tanto, las administraciones tributarias deben realizar un control periódico de las pérdidas de ingresos públicos por declaraciones inexactas, en especial por parte de contribuyentes empresas, y tomar medidas tendentes a asegurar el cumplimiento. Dichas medidas se dividen en dos grandes grupos: (i) actividades de control y verificación (p. ej., auditorías (ver recuadro 7 con la descripción de diferentes tipos de auditoría), investigaciones y cruces de información de ingresos con información de terceros); (ii) iniciativas proactivas (p. ej., 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 altos (ver ARD 2). Los objetivos principales son:
 - Correctivos: se les determinan a los contribuyentes impuestos y multas adicionales por la regularización de las discrepancias detectadas en las declaraciones de impuestos, en particular la omisión de ingresos.
 - Disuasivos: la percepción de la

Recuadro 7. Descripción de los tipos de auditoría

Verificaciones del registro. Un control rápido en las empresas para establecer que están correctamente registradas.

Auditorías consultivas. Una visita a empresas recientemente establecidas para asesorarla sobre sus obligaciones, tipos de impuestos, presentación de declaraciones, pago de cantidades adeudadas, registros que deben mantener. Especialmente apropiado cuando se introducen nuevas leyes.

Auditorías sobre los registros contables. La visita señala las obligaciones del contribuyente en relación con el mantenimiento de registros y el seguimiento con sanciones si el contribuyente continúa sin tener en cuenta los requisitos de mantenimiento de registros.

Auditorías de escritorio. Controles básicos realizados en la propia oficina de la administración tributaria cuando el auditor confía en que toda la información necesaria se puede determinar mediante un examen en la oficina.

Auditorías simples (o específicas). Centrándose en un solo tipo de impuesto, un solo período o una sola cuestión.

Comprobaciones de las solicitudes de devolución de IVA. Verificación del derecho del contribuyente a una devolución antes de procesar la devolución. Por lo general, se realiza para solicitudes de primera devolución, así como cuando la solicitud de devolución varía significativamente de los patrones y tendencias establecidos.

Proyectos de auditoría. Las auditorías pueden organizarse como un proyecto separado para grupos específicos de contribuyentes: una industria (p. ej., construcción); o una línea de negocios (p. ej., minorista) o ciertas casillas de la declaración o de la cuenta de pérdidas y ganancias (p. ej., depreciación); para hacer frente a un riesgo en particular o para establecer el grado de incumplimiento en un sector en particular.

Auditorías exhaustivas (o completas). Todas las obligaciones fiscales sobre una serie de ejercicios fiscales. Como generalmente consumen mucho tiempo, solo deben aplicarse a los contribuyentes si existieran indicios de que no se declaran todos los ingresos con impacto en varios impuestos.

Investigaciones por fraude. Involucra los casos más graves de incumplimiento que tienen implicaciones criminales: fraude, evasión y actividad criminal. Requieren habilidades especiales en investigación y requisitos probatorios.

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: la actividad de verificación ayuda a la identificación de nuevos riesgos de cumplimiento y a la confirmación de los 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 capacidad de cruzar información de terceros (p. ej., de bancos, bolsas de comercio y entes gubernamentales) y los importes declarados. Debido al elevado costo y al alcance relativamente bajo de los métodos de auditoría tradicionales, las administraciones tributarias cada vez utilizan más sistemas de cruce de datos automáticos en la verificación de los importes declarados.¹⁵
 - Apoyando a las operaciones de auditoría mediante:
 - Un sistema de TI que provee una vista consolidada del historial de cumplimiento del contribuyente en todos los impuestos principales.
 - La selección de casos de auditoría utilizando un análisis para seleccionar los casos de mayor riesgo dentro de una población de contribuyentes objetivo.
 - Un subsistema automático de gestión de casos de auditoría, con las características descritas en el recuadro 8, que asigna los expedientes para auditoría, realiza un seguimiento del avance, registra los actos administrativos, almacena documentos de trabajo y datos, y genera informes gerenciales (p. ej., sobre la recaudación directamente atribuible a las actuaciones de auditoría [rendimiento de la auditoría]¹⁶, y a la productividad de los auditores). Ver el recuadro 8 "Características clave de un subsistema automático de gestión de casos de auditoría"
 - 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 sanciones administrativas (es decir, que se aplican independientemente del impuesto principal en cuestión) por declarar datos erróneos o incompletos (p. ej., omisión de ingresos), y medidas judiciales por delitos fiscales como falsificación de documentos. Generalmente, se aplican multas más elevadas por evasión fiscal deliberada o en los casos en los que el contribuyente impide u obstruye la realización de una auditoría. En general se aplican penas menores en los casos en que el contribuyente se ha ocupado razonablemente de completar una declaración de impuestos.
 - El desarrollo de parámetros económicos 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 consultas tributarias vinculantes para proporcionar certeza a los contribuyentes sobre cómo aplicará la administración tributaria la legislación a operaciones específicas. Hay dos tipos de consultas tributarias vinculantes: (1) públicas, de aplicación general y amplia; y (2) privadas, que se otorga por solicitud a un único contribuyente o grupo de contribuyentes. Si un contribuyente actúa de acuerdo a una consulta tributaria vinculante, la administración tributaria está obligada por la misma (siempre y cuando el contribuyente haya realizado la operación exactamente de acuerdo con la descripción contenida en la consulta tributaria vinculante, y satisfaga cualquier presunción o condición mencionada en la misma).

¹⁵No obstante, generalmente hay dos condiciones previas necesarias para que estos esquemas resulten eficientes: (1) suministro electrónico de información por terceros; y (2) uso de un NIT de alta integridad (tal como se expresa en el ARD 1) para facilitar el cruce de información con los datos de la administración tributaria.

¹⁶ El rendimiento de la auditoría es una medida de la recaudación de las obligaciones tributarias (incluidos intereses y multas) identificadas a través de auditorías y actividades de ejecución relacionadas.

Recuadro 8. Características clave de un subsistema automático de gestión de casos de auditoría

Un subsistema automático y eficaz de gestión de casos de auditoría:

- Se interconecta con un subsistema de administración de riesgos que crea y prioriza los casos basándose en criterios de riesgos predeterminados.
- Asigna automáticamente un número de seguimiento al caso que está vinculado al número de identificación del contribuyente y permite el registro de los detalles del caso en el momento de la creación del mismo.
- Puede configurarse para crear tipos de casos (grupos de negocios, funciones, actividades) y facilita la modificación de un tipo de caso incluyendo o eliminando funciones basadas en parámetros predefinidos. También se puede configurar para que un caso pueda desencadenar la creación de otro caso (después de aprobación) ya sea del mismo tipo o diferente.
- Permite la asignación (o reasignación) de casos a un auditor individual o equipo de auditores en función de la prioridad relativa.
- Facilita la asignación de derechos de usuario para acceder a la información del caso.
- Se puede configurar con estándares de rendimiento (incluidos los tiempos de finalización de auditoría predeterminados según el tipo, tamaño o complejidad de los casos).
- Permite la notificación automática al contribuyente y al personal relevante de la administración tributaria (incluidos los supervisores de auditoría) sobre el estado del caso, incluidos los casos creados, los casos asignados / abiertos / referidos, los alertas sobre los próximos plazos y los resultados del caso. También genera cartas y avisos estándar iniciados por el oficial de casos, el supervisor u otro personal autorizado.
- Permite el registro de notas de los casos y facilita el seguimiento y la generación de informes sobre la calidad de la auditoría.
- Permite la gestión de múltiples casos de diferentes tipos de impuesto para el mismo contribuyente al mismo tiempo y permite la consolidación de múltiples casos del mismo tipo de impuesto para el mismo contribuyente.
- Facilita la vinculación, el seguimiento y la generación de informes sobre auditorías basadas en riesgos de un sector económico o un proyecto o de determinados ingresos.
- Proporciona la capacidad de modificar el flujo de trabajo (serie de actividades necesarias para completar una tarea) al introducir, redirigir o refinar los procesos.
- Interactúa con las cuentas de contribuyentes, los subsistemas de TI de contabilidad de ingresos y pagos para registrar los resultados de las determinaciones de las auditorías, los tipos de impuestos, los pagos realizados, las deudas creadas o los reembolsos o créditos debidos al contribuyente.
- Permite la visualización de todos los casos e historial de casos que involucran al mismo contribuyente y los de las entidades o contribuyentes asociados (puede tratar a un contribuyente como una entidad única en todos los tipos y funciones de impuestos).
- Permite el registro (o cálculo, según corresponda) del tiempo necesario para aprobar los casos de auditoría; fecha en que se asigna; fecha en que se inicia; estado del trabajo en progreso; fecha de finalización; tiempo dedicado al caso; problemas identificados; y problemas resueltos, no resueltos o escalados, y la base.
- Actualiza los criterios de evaluación de riesgos de acuerdo a los resultados de la auditoría.
- Genera información gerencial del rendimiento, incluidos los cálculos de porcentaje relacionados para todos o cualquiera de los casos por: número de contribuyente; tipo(s) de caso; ubicación; tipo(s) de impuestos; cuánto se ha completado en lo que va del año hasta la fecha, incluido el tiempo transcurrido; auditoría finalizadas con regularizaciones positivas, sin regularización o minoraciones; rendimiento de la auditoría: cobros/ reembolsos realizados contra los pasivos/ créditos del caso de auditoría; y el rendimiento de auditoría promedio o medio de los casos de auditoría resueltos.

- Adoptar enfoques de cumplimiento cooperativo para gestionar los riesgos de información declarada de forma inexacta. Esto implica el desarrollo de relaciones con los contribuyentes (especialmente con los grandes contribuyentes) e intermediarios de tipo colaborativo y basadas en la confianza para resolver las cuestiones tributarias y aportar certeza sobre la tributación de

operaciones de las empresas con anticipación a la presentación de las declaraciones de impuestos, o antes de concretarse una operación. En general, los enfoques de cumplimiento cooperativo se basan en:

- Que el contribuyente demuestre: (a) buena gobernanza 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 proporcione mejores servicios al contribuyente mediante, *p. ej.*: (a) puntos de contacto exclusivos —que incluyan el uso de enfoques de gestión de relaciones con el cliente; (b) resolución más ágil de cuestiones técnicas y administrativas; (c) asignación de una calificación de riesgo reducida al contribuyente a los efectos de las auditorías; y (d) multas reducidas.
- Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada por diversos métodos. *P. ej.*:
 - Estimación de la brecha de cumplimiento en 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 declaran por debajo las ventas y reclaman excesos de crédito o saldos a favor en sus declaraciones de IVA.¹⁷ 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 (*p. ej.*, información de las cuentas nacionales, tablas estadísticas de insumos-productos o fuentes-usos, y datos aduaneros).¹⁸
 - Estimación de las brechas de cumplimiento para impuestos directos (*p. ej.*, 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.).¹⁹

- Análisis avanzados que emplean grandes conjuntos de datos para determinar la probabilidad de que los contribuyentes declaren sus rentas de forma completa y exacta.
- Encuestas que monitorean las actitudes de los contribuyentes frente a la declaración exacta de sus rentas.

Indicadores, dimensiones y calificación

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

- La naturaleza y alcance del programa de auditoría para detectar y disuadir la inexactitud en la información declarada.
- En qué medida el programa de auditoría se sistematiza en torno a prácticas uniformes.
- En qué medida las auditorías son monitoreadas en cuanto a calidad.
- En qué medida se monitorea la efectividad de las auditorías de los contribuyentes.
- En qué medida 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.
- La solidez de los métodos de análisis de brecha tributaria utilizados por la administración tributaria para evaluar y monitorear el grado de inexactitud de las declaraciones.

El Cuadro 19 resume los indicadores, indicadores y métodos de calificación relacionados para el ARD

¹⁷Hay 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.

¹⁹Por 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.

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

Indicadores	Dimensiones a medir	Método de calificación
A6-19. Alcance de las actuaciones de verificación realizadas para detectar y disuadir la inexactitud de la información declarada.	<ul style="list-style-type: none"> La naturaleza y el alcance del programa de auditoría implementado para detectar y disuadir la inexactitud en la información declarada. En qué medida se aplican prácticas uniformes en el programa de auditoría. En qué grado se monitorea la calidad de las auditorías de los contribuyentes. El grado en que la administración tributaria supervisa la efectividad de la función de auditoría del contribuyente. 	M1
A6-20. Uso de sistemas para cruzar datos a gran escala y detectar la inexactitud de la información declarada.	<ul style="list-style-type: none"> El grado en que se realizan verificaciones cruzadas automatizadas a gran escala para verificar la información declarada. 	M1
A6-21. Iniciativas emprendidas para fomentar la exactitud de la información declarada	<ul style="list-style-type: none"> La naturaleza y el alcance de iniciativas realizadas para promover la exactitud de las declaraciones. 	M1
A6-22. Monitoreo de la brecha tributaria para evaluar la inexactitud de la información declarada.	<ul style="list-style-type: none"> La solidez de los métodos de análisis de brecha tributaria utilizados por la administración tributaria para evaluar y 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 evidencias que orientan al evaluador durante las entrevistas al recabar información relacionada con el ARD 6.

Marco de medición del desempeño

El Cuadro 21 muestra los criterios de calificación de los indicadores y dimensiones del ARD 6.

Cuadro 20. ARD 6 Lista de preguntas del evaluador

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 6: Exactitud de la información declarada	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
<p>A6-19 Alcance de las actuaciones de verificación realizadas para detectar y disuadir la inexactitud de la información declarada.</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión 1. La naturaleza y el alcance del programa de auditoría implementado para detectar y disuadir la inexactitud de la información declarada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene la administración tributaria un plan de auditoría anual? • En caso afirmativo: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Abarca todos los impuestos principales? ○ ¿Abarca todos los segmentos principales de contribuyentes? ○ ¿Orienta la cobertura de las auditorías hacia áreas de mayor riesgo (p. ej., grandes contribuyentes, particulares de elevado patrimonio y sectores económicos)? ○ ¿Selecciona los casos de auditoría de manera centralizada y según los riesgos evaluados? ○ ¿Utiliza un rango de auditorías con diferentes tipos de auditoría que varían en naturaleza, alcance e intensidad, e incluyen, p. ej., auditorías completas (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 por sospechas de fraude fiscal? ○ ¿Utiliza una gama de metodologías de auditoría (p. ej., auditorías directas con métodos de estimación de la base imponible directos y auditorías indirectas con métodos de estimación de la base imponible indirectos)? ○ ¿Evalúa el impacto de las auditorías sobre el cumplimiento de los contribuyentes? <p>Dimensión 2. En qué medida se aplican prácticas uniformes en el programa de auditoría.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe un manual de auditoría (o varios manuales)? • ¿Qué capacitación recibe el auditor (inicial, continua y especializada)? • ¿El manual se revisa regularmente y se actualiza según es necesario? • ¿El personal de auditoría aplica habitualmente el manual de auditoría? • ¿El manual de auditoría proporciona orientación sobre los procedimientos y técnicas de auditoría como: pasos de auditoría (preparación de un plan para el caso de auditoría); creación de un perfil del contribuyente; asesoramiento al contribuyente sobre la naturaleza y el alcance de la auditoría; análisis de las declaraciones de los contribuyentes; asesoramiento a contribuyentes sobre los hallazgos de la auditoría; información a los contribuyentes sobre los trámites y derechos que poseen en casos de litigios tributarios y su resolución; gestión de los 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan 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. <ul style="list-style-type: none"> • Manual general de auditoría • Programa de capacitación de auditores • Manuales de auditoría para industrias o sectores específicos. • Informes sobre clasificación industrial o sectorial, p. ej., del Ministerio de Economía, del banco central (o equivalente) o la oficina de estadística nacional o equivalente. • Informes de riesgos de cumplimiento tributario que muestran la categorización y clasificación, por importancia, de sectores o industrias y los riesgos de cumplimiento relacionados.

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 6: Exactitud de la información declarada	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>documentos de auditoría; y plantillas para documentos de trabajo, avisos a los contribuyentes y otra documentación requerida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen manuales para sectores específicos (p. ej., turismo, construcción, recursos naturales, telecomunicaciones, etc.)? • ¿Se clasifican las industrias o sectores específicos en términos de su importancia, p. ej., su contribución a la economía por referencia a las Cuentas Nacionales o al Producto Interno Bruto; por facturación o contribución a la recaudación? • ¿Los riesgos de cumplimiento tributario se califican y clasifican por sector económico o industria? Ver también ARD 2 en “Gestión eficaz de riesgos”. <p>Dimensión 3. En qué grado se monitorea la calidad de las auditorías de los contribuyentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe un proceso documentado para monitorear la calidad de las auditorías? • ¿Qué unidad o comité designado tiene esta responsabilidad? • ¿Hay informes emitidos con observaciones sobre la calidad de las auditorías, ya sean sobre su alta calidad, falta de calidad u obstáculos para lograr auditorías de calidad? • Si así fuera, ¿quién emite dichos informes y para quién? • ¿Con qué frecuencia se emiten dichos informes? • ¿Existe un análisis del impacto de dichos informes? <p>Dimensión 4. El grado en que la administración tributaria supervisa la efectividad de la función de auditoría del contribuyente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Un comité de gerentes de la administración tributaria supervisa específicamente la efectividad de la función de auditoría? • ¿Ocurre esta supervisión de forma regular? Si así fuera, ¿con qué frecuencia? • ¿Cuáles son los criterios según los cuales el comité evalúa la efectividad de la función de auditoría? • ¿Qué informes utiliza el comité de la administración tributaria para realizar esta evaluación? • ¿La administración tributaria utiliza un sistema automático de administración de casos para gestionar las auditorías que genera informes gerenciales basados en determinados criterios s? • ¿Qué acciones se toman como resultado de las evaluaciones del comité de la administración tributaria? • ¿Cómo mide la administración tributaria el profesionalismo y la competencia percibidos de la función de auditoría por los contribuyentes y otras partes interesadas? 	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama o descripción de tareas que muestre la responsabilidad del control de calidad de las auditorías. • Lista de verificación o documento similar que muestre los estándares que deben aplicarse para el control de calidad de la auditoría. • Informes que muestren los resultados de la función de control de calidad de auditoría. • Informes que muestren el impacto del control de calidad de la auditoría. • Un sistema automático de gestión de casos de auditoría que soporte el monitoreo de la función de auditoría y genera informes gerenciales basados en criterios establecidos. • Los informes de supervisión de la función de auditoría se presentan al comité de la administración tributaria para su revisión. • Las actas del comité de dirección de la administración tributaria muestran la revisión de la efectividad de la función de auditoría y las acciones recomendadas. • Encuestas y sus resultados.

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 6: Exactitud de la información declarada	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<ul style="list-style-type: none"> Si esto ocurre en virtud de una encuesta, ¿con qué frecuencia se producen estas encuestas y sobre qué base se seleccionan los contribuyentes auditados para la encuesta? 	
<p>A6-20 Uso de sistemas para cruzar datos a gran escala y detectar la inexactitud de la información declarada.</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión. En qué medida se cruza información, de forma automática y a gran escala, para verificar la exactitud de la información suministrada en las declaraciones de impuestos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿La administración tributaria utiliza la tecnología con el fin de realizar verificaciones cruzadas a gran escala entre los importes declarados y la información obtenida de terceros? En caso afirmativo ¿existe verificación cruzada automatizada a gran escala entre los importes declarados principales y la información de terceros como: <ul style="list-style-type: none"> otras declaraciones de IVA? Bancos / instituciones financieras? empleadores (a fin de realizar una verificación cruzada de los ingresos declarados por empleo)? entes gubernamentales (p. ej., aduana, entes responsables de la compra de bienes y servicios para el estado, registros de empresas, órgano de prevención del blanqueo de capitales a cargo del rastreo de las operaciones en efectivo, y registros de propiedad inmobiliarias y demás activos tales como vehículos automóviles 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)? Registros de la propiedad inmobiliaria? Proveedores en línea (basados en internet)? Otras jurisdicciones que intercambian información, p. ej., en el marco del intercambio automático de información o la ley de cumplimiento fiscal de cuentas en el extranjero (FATCA, por sus siglas en inglés) o los acuerdos de doble tributación (cláusula de intercambio de información)? 	<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.
<p>A6-21 Iniciativas emprendidas para fomentar la exactitud de la información declarada</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 consultas tributarias para brindar 	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de un sistema de consultas tributarias vinculantes, que incluya la publicación de las consultas y notas prácticas. Procedimientos publicados para solicitar una consulta tributaria vinculante privada Documentación del alcance de

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 6: Exactitud de la información declarada	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
<p>Método de calificación M1</p>	<p>respuestas en tiempo real acerca del tratamiento fiscal de operaciones específicas? En caso afirmativo ¿qué tipos de consultas tributarias se brindan (es decir, consultas tributarias vinculantes públicas o privadas)? ¿Son vinculantes para la administración tributaria? ¿A qué impuestos principales y segmentos de contribuyentes se aplican las consultas tributarias vinculantes?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿La administración tributaria ha adoptado enfoques de cumplimiento cooperativo para gestionar los riesgos de declaraciones inexactas? Si así fuera, ¿cuál es la naturaleza de los acuerdos 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? 	<p>los convenios de cumplimiento cooperativo disponible para los contribuyentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejemplos documentados de convenios de cumplimiento cooperativo celebrados con contribuyentes.
<p>A6-22 Monitoreo de la brecha tributaria para evaluar la inexactitud de la información declarada.</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión. La solidez de los métodos de análisis de brecha tributaria utilizados por la administración tributaria para evaluar y monitorear el grado de inexactitud de las declaraciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se realiza un seguimiento de las pérdidas a los ingresos públicos ocasionado por la inexactitud de las declaraciones? • En caso afirmativo ¿qué modelos analíticos y metodologías se emplean para hacerlo? P. ej., la administración tributaria: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿estima la brecha de cumplimiento de IVA a nivel macro? ○ ¿estima la brecha de cumplimiento de los impuestos sobre la renta a nivel macro? ○ ¿estima pérdidas basadas en los resultados de programas de auditorías aleatorias? ○ ¿estima pérdidas basadas en resultados del cruce de datos con terceros? ○ ¿realiza análisis avanzados de grandes conjuntos de datos (p. ej., modelos predictivos)? • Respecto de los modelos utilizados: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿qué impuestos principales están cubiertos? ○ ¿qué segmentos de contribuyentes están cubiertos (p. ej., grandes contribuyentes, empresas medianas, particulares de gran patrimonio y altos ingresos, profesionales independientes)? ○ ¿con qué frecuencia se aplican los modelos (p. ej., anualmente, cada dos años, etc.)? ○ ¿qué hace la administración tributaria para asegurar la credibilidad de los resultados? Específicamente ¿se someten los resultados a una revisión independiente (p. ej., por el auditor 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación de los resultados de brechas de cumplimiento y demás estudios (p. ej., modelado predictivo) conducidos por o en nombre de la administración tributaria. • Documentación de los modelos y metodologías empleados. • Informes documentados de revisores independientes. • Evidencia de la publicación de los resultados. • Documentación que demuestre cómo se han utilizado los resultados de los estudios de la brecha y otros en el diseño de intervenciones para mejorar la exactitud de la información declarada. • Informes documentados que muestran el seguimiento periódico de las tendencias en la presentación de declaraciones inexactas.

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 6: Exactitud de la información declarada	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>del estado o una comisión parlamentaria) y se la publicita?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Cómo se utilizan los resultados? Específicamente, ¿se utilizan sistemáticamente para diseñar las intervenciones de la administración tributaria que mejoren la exactitud de la información declarada? 	

Cuadro 21. ARD 6 Marco de medición del desempeño

MEDICIÓN	Marco de medición de desempeño para el ARD 6: Exactitud de la información declarada		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
A6-19 Alcance de las actuaciones de verificación realizadas para detectar y disuadir la inexactitud de la información declarada. Método de calificación M1	Dimensión 1. La naturaleza y el alcance del programa de auditoría implementado para detectar y disuadir la inexactitud de la información declarada.	A	El programa de auditoría de la administración tributaria: (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 (p. ej., 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 rutinaria del impacto de las auditorías sobre los niveles de cumplimiento de los contribuyentes.
		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 descentralizada y según los riesgos evaluados (iii) Utiliza una serie de auditorías distintas.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
		Dimensión 2. En qué medida se aplican prácticas uniformes en el programa de auditoría.	A

MEDICIÓN	Marco de medición de desempeño para el ARD 6: Exactitud de la información declarada		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
			<p>(h) usar plantillas para documentos de trabajo, avisos a los contribuyentes y otra documentación requerida.</p> <p>(i) cumplir con los procedimientos y criterios que deben aplicarse en la finalización con acuerdo de los casos de auditoría.</p> <p>(ii) Existen manuales de auditoría especiales que reflejan los procedimientos y los riesgos de cumplimiento específicos para cada uno de los tres sectores económicos principales.</p>
		B	<p>(i) Ídem punto A (i).</p> <p>(ii) Existe un manual de auditoría especial que refleja los procedimientos y los riesgos especiales de cumplimiento específicos de al menos un sector o industria importante.</p>
		C	Ídem punto A (i).
		D	<p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior</p> <p>○</p> <p>La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>
	<p>Dimensión 3. El grado en que se monitorea la calidad de las auditorías de los contribuyentes.</p>	A	<p>(i) Una unidad o comité oficialmente designado que comprende personal experto de la administración tributaria supervisa la calidad de las auditorías realizadas, que se realizan de acuerdo con el procedimiento documentado de auditoría y los resultados de las mismas.</p> <p>(ii) La unidad o comité utiliza un procedimiento documentado que incluye una lista de verificación para revisar la calidad de la auditoría.</p> <p>(iii) La unidad o comité emite regularmente informes que se toman en cuenta para mejorar la calidad del programa de auditoría.</p>
		B	<p>(i) Ídem punto A (i), y (ii).</p> <p>(ii) La unidad o el comité emite informes, pero no de forma regular.</p>
		C	Igual que B, pero las actividades descritas en A (i) las realizan gerentes o supervisores de auditoría.
		D	<p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior</p> <p>○</p> <p>La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>
	<p>Dimensión 4. El grado en que la administración tributaria supervisa la efectividad de la función de auditoría del contribuyente.</p> <p>(Consulte también la definición de</p>	A	<p>(i) El personal directivo de la administración tributaria en forma trimestral</p> <p>(a) Monitorea los indicadores clave de desempeño en el plan de auditoría, que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • montos determinados como resultados de las auditorías versus montos recaudados a partir de los

MEDICIÓN	Marco de medición de desempeño para el ARD 6: Exactitud de la información declarada		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
	"rendimiento de auditoría" en la nota 17 y en el Glosario de términos)		<p>montos determinados</p> <ul style="list-style-type: none"> • recursos y tiempos empleados para cada tipo de auditoría. • el porcentaje de auditorías finalizadas con regularización donde se determina un impuesto adicional • el porcentaje de auditorías finalizadas sin regularización. • el porcentaje de auditorías finalizadas con una reducción del impuesto a pagar • rendimiento medio o mediano de los casos de auditoría finalizados con acuerdo (incluye casos con regularizaciones positivas, nulas o con reducción) • el tiempo promedio de los casos en que no se cobra ningún impuesto adicional. <p>(b) monitorea el cociente de regularizaciones por auditoría aceptados sin objeción ni apelación.</p> <p>(c) evalúa activamente la efectividad de la función de auditoría al contribuyente, a través de informes de desempeño emitidos regularmente que toman en cuenta el monitoreo descrito en (a) y que incluyen análisis narrativos y cuantitativos sobre tendencias de cumplimiento y anomalías reveladas a través de los resultados de la auditoría y el tiempo necesario para completarlas.</p> <p>(d) actúa en respuesta a los informes de desempeño para mejorar los futuros resultados de la auditoría y hace el seguimiento de las auditorías finalizadas comparándolas con el plan de auditoría y el seguimiento del valor de las regularizaciones según el tipo de auditoría (de escritorio, específica, exhaustiva, etc.).</p> <p>(ii) La administración tributaria rutinariamente encuesta a los contribuyentes auditados para revisar el profesionalismo y la competencia en el desempeño de las auditorías.</p>
		B	<p>(i) El personal directivo de la administración tributaria trimestralmente lleva a cabo la actividad descrita en A (i) (a) y al menos semestralmente las actividades descritas en A (i) (b) - (d)</p> <p>(ii) Ídem punto A (ii)</p>
		C	El personal directivo de la administración tributaria realiza por lo menos semestralmente la actividad descrita en A (i) (a) y al menos anualmente las actividades descritas en A (i) (b) - (d).
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 6: Exactitud de la información declarada		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación	
			O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.	
A6-20 Uso de sistemas para cruzar datos a gran escala y detectar la inexactitud de la información declarada. Método de calificación M1	Dimensión. En qué medida se cruza información, de forma automatizada y a gran escala, para verificar la exactitud de la información suministrada en las declaraciones de impuestos.	A	Existe verificación cruzada, automatizada y a gran escala, entre los importes declarados en las declaraciones de los impuestos principales pertinentes y la información de terceros de todas las siguientes fuentes: (i) Declaraciones de IVA (ii) Bancos/instituciones financieras (iii) Empleadores (iv) Tres o más entes gubernamentales (p. ej., aduana, entes responsables de la compra de bienes y servicios para el estado, registros de empresas, regulador antilavado de dinero a cargo del rastreo de las operaciones en efectivo, y registros de propiedad de inmuebles). (v) Bolsas de comercio/valores o registros de accionistas de compañías que cotizan en bolsas de comercio/valores. (vi) Organismo/s de la seguridad social (a fin de verificar los ingresos declarados por empleo) (vii) Registros de propiedades inmobiliarias. (viii) Proveedores en línea (basados en internet). (ix) Datos recibidos de otras jurisdicciones.	
		B	Existe verificación cruzada, automatizada y a gran escala, entre los importes informados en las declaraciones de impuestos principales y la información de A (i), (ii), (iii), y (iv).	
		C	Existe verificación cruzada, automatizada y a gran escala, entre los importes declarados en las declaraciones de impuestos principales pertinentes y la información de, como mínimo, las declaraciones de IVA, empleadores y dos entes gubernamentales.	
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.	
A6-21 Iniciativas emprendidas para fomentar la exactitud de la información declarada Método de calificación M1	Dimensión. La naturaleza y el alcance de iniciativas realizadas para promover la exactitud de las declaraciones.	A	(i) Existe en funcionamiento un sistema de consultas tributarias vinculantes públicas y privadas. (ii) Se suscriben convenios de cumplimiento cooperativo con los contribuyentes que cumplen los requisitos para ello.	
		B	Ídem punto A (i).	
		C	Existe en funcionamiento un sistema de consultas tributarias vinculantes públicas.	
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O	

MEDICIÓN	Marco de medición de desempeño para el ARD 6: Exactitud de la información declarada		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
			La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
A6-22 Monitoreo de la brecha tributaria para evaluar la inexactitud de la información declarada. Método de calificación M1	Dimensión. La solidez de los métodos de análisis de brecha tributaria utilizados por la administración tributaria para evaluar y monitorear el grado de inexactitud de las declaraciones.	A	La administración tributaria monitorea el grado de inexactitud de las declaraciones por medio de una metodología o metodologías que cumplen los siguientes requisitos: <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 (p. ej., por el auditor del gobierno, una comisión parlamentaria o las universidades) y se publican. (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 metodología o metodologías que cumplen los siguientes requisitos: <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	La administración tributaria monitorea el grado de inexactitud de las declaraciones por medio de una metodología o metodologías que cumplen los siguientes requisitos: <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 han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.

IX. Área de resultados del desempeño 7

Resolución efectiva de litigios tributarios

Resultado buscado

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

Antecedentes y buenas prácticas

Este ARD aborda el procedimiento por el cual un contribuyente solicita una revisión independiente, de una determinación administrativa de impuestos resultado de una auditoría²⁰, fundamentada en los hechos o en la interpretación de la ley,

Principalmente, el procedimiento de resolución de recursos debe salvaguardar el derecho del contribuyente a impugnar una determinación originada en una auditoría y tener una audiencia justa. El procedimiento debe tener una base legal, ser conocido y comprendido por los contribuyentes, ser fácilmente accesible, garantizar que la toma de decisiones sea transparente e independiente y resolver las cuestiones impugnadas de forma oportuna. El contribuyente debe tener el derecho de impugnar 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 litigios 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 actos dictados por la administración tributaria.

- Exigir a los auditores que den a los contribuyentes explicaciones claras acerca de:
 - Las regularizaciones realizadas a las obligaciones tributarias como resultado de una auditoría.
 - Motivaciones de las sanciones impuestas.
 - Derechos y vías de revisión.
- Minimizar la incidencia de litigios:
 - Capacitar periódicamente a los auditores en técnicas de auditoría e interpretación de la legislación tributaria.
 - Contar con un marco de gestión automática y eficaz de casos de auditoría, lo que incluye procesos de supervisión y aprobación durante la realización de una auditoría.
 - Realizar el seguimiento de las causas subyacentes de los recursos (p. ej., falencias en el proceso de auditoría o lagunas en la legislación o reglamentos tributarios) y tomar medidas correctivas (p. ej., volver a capacitar al personal, modificar procedimientos administrativos o reformar leyes y reglamentos).
- Contar con un mecanismo de resolución de litigios sencillo, transparente y escalonado que comprenda las siguientes etapas:
 - **Primera etapa** —revisión independiente llevada a cabo por la administración tributaria (es decir, funcionarios designados llevan a cabo revisiones con independencia del departamento de auditoría). Este tipo de revisión interna se conoce como recurso de reposición, reclamación, apelación o revisión administrativa.
 - **Segunda etapa** —revisión por un tribunal fiscal especial externo e independiente, una junta revisora o comité revisor, en los casos en que el contribuyente está

²⁰Los recursos a las determinaciones administrativas de impuestos normalmente surgen: (a) de un error administrativo; o (b) como resultado de una auditoría o investigación que identificó una discrepancia que es rebatida por el contribuyente, fundamentada en hechos o en la interpretación de la ley. Las evaluaciones TADAT se centran en (b).

disconforme con el resultado de la revisión administrativa (también puede existir un proceso alternativo sumario de resolución de controversias que incluya arbitraje); y

- **Última etapa** —revisión por un tribunal de apelaciones superior para resolver las controversias restantes respecto de la interpretación jurídica y los hechos²¹.
- Permitir a los contribuyentes elevar una controversia directamente a la segunda etapa, en los casos en que la administración tributaria no finaliza la revisión administrativa en un plazo razonable.
- Permitir la suspensión del cobro de todos o algunos de los importes impugnados durante todo el proceso de revisión si la recuperación de la deuda no se considera en riesgo (p. ej., por encontrarse garantizada con un embargo preventivo sobre un activo de propiedad del contribuyente o con garantías de terceros).
- Devolver rápidamente los impuestos pagados en exceso en los casos en que una controversia se resuelve a favor del contribuyente.
- Hacer públicas las condiciones bajo las cuales la administración tributaria puede llegar a un acuerdo extrajudicial respecto de una controversia tributaria.
- Contar con un sistema informático que:
 - Registre el recibo de todos los recursos.
 - Utilice un sistema de gestión de casos

automático.

- Genere información gerencial (p. ej., cantidad de recursos recibidos, cantidad de recursos resueltos, valor del impuesto impugnado, antigüedad de los casos, naturaleza de las cuestiones recurridas, resultado de las controversias e impacto potencial del/los caso/s sobre el régimen tributario— político, jurídico u operativo.

Indicadores, dimensiones y calificación

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

- El grado en que un mecanismo de revisión administrativa y judicial adecuadamente escalonado está disponible y es utilizado por los contribuyentes.
- 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, indicadores y métodos de calificación conexos para el ARD 7.

²¹Las evaluaciones TADAT no evalúan el desempeño de los procesos de revisión judicial.

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

Indicadores	Dimensiones a medir	Método de calificación
A7-23. 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 debidamente escalonado está disponible y se utiliza por los contribuyentes. • En qué medida el procedimiento de revisión administrativa es independiente del procedimiento de auditoría. • Si se publica información sobre el proceso de resolución de litigios, y se informa explícitamente a los contribuyentes sobre el mismo. 	M2
A7-24. Tiempo necesario para la resolución de litigios.	<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo necesario para finalizar las revisiones administrativas. 	M1
A7-25. Grado en se actúa en respuesta a los resultados de los litigios.	<ul style="list-style-type: none"> • En qué medida la administración tributaria actúa en respuesta a los resultados de litigios. 	M1

Lista de preguntas del evaluador

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

Marco de medición del desempeño

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

Cuadro 23. ARD 7 Lista de preguntas del evaluador

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios	
Indicador	Preguntas que 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 o liquidación administrativa de impuestos como resultado de una auditoría tributaria? • ¿Se aplican los procedimientos de manera uniforme en la práctica? 	<ul style="list-style-type: none"> • Las fuentes y 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>A7-23 Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado.</p> <p>Método de calificación M2</p>	<p>Dimensión 1. En qué medida un mecanismo de revisión administrativa y judicial debidamente escalonado está disponible y se utiliza por los contribuyentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe un mecanismo escalonado de revisión del siguiente tipo (o una variante)?: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Primera etapa: Revisión administrativa (es decir, revisión independiente dentro de la administración tributaria). Preferiblemente, debería ser un proceso de revisión único (es decir, no de múltiples niveles). ◦ Segunda etapa: Revisión de parte de un tribunal fiscal especial independiente, junta revisora o comité revisor en los casos en los que el contribuyente está disconforme con el resultado de la revisión administrativa. Está en funcionamiento un proceso alternativo de resolución sumaria de litigios mediante arbitraje. ◦ Última etapa: Revisión por un tribunal de apelaciones superior para dirimir las controversias restantes respecto de la interpretación jurídica y los hechos. • ¿Está disponible para todos los contribuyentes y se utiliza el mecanismo gradual de revisión administrativa y judicial? • ¿Los contribuyentes perciben como sólido el proceso de revisión administrativa? • Si el mecanismo de resolución de litigios se utiliza con poca frecuencia ¿cuál es la razón? Las razones pueden ser, p. ej., costos prohibitivos de impugnar una determinación por la vía judicial; retrasos excesivos para obtener una audiencia y una resolución sobre las cuestiones objeto de controversia; o falta de confianza de los contribuyentes en que se tendrán una audiencia justa. Otra razón puede ser que el cumplimiento estricto de las normas por los auditores minimicen los motivos de recurso (p. ej., su alto nivel de competencia para recabar evidencias, la aplicación correcta de la legislación y una 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de campo por parte del evaluador TADAT de que existe, y se utiliza de forma rutinaria el mecanismo de revisión administrativa y judicial adecuadamente escalonado, disponible para los contribuyentes. • Legislación general tributaria que establezca el mecanismo de revisión adecuadamente escalonado. • Sitio web y demás información publicada por la administración tributaria que describa el procedimiento escalonado de revisión administrativa y judicial. • Informes sobre las conclusiones de las encuestas de opinión. • Actas de reuniones con grupos de partes interesadas (p. ej., cámaras de comercio, asociaciones sectoriales y de intermediarios en materia tributaria).

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios	
Indicador	Preguntas que formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>explicación clara a los contribuyentes de las regularizaciones de auditoría que incluya los hechos y la legislación tributaria en los que se basa la determinación).</p> <p>Dimensión 2. En qué medida el procedimiento de revisión administrativa es independiente del procedimiento de auditoría.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida el procedimiento de revisión de objeciones es independiente del procedimiento de auditoría? Específicamente: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Existe una dependencia encargada de los recursos 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 con subordinación directa a la alta dirección)? ○ ○ ¿Son funcionarios específicamente designados para la revisión (es decir, no los auditores) situados en el departamento de auditoría quienes resuelven los recursos? ○ ○ ¿Son auditores — diferentes de los que realizaron la auditoría del contribuyente — quienes resuelven los recursos del contribuyente? ○ ○ ¿Es el auditor que realizó la auditoría al contribuyente quien se encarga de resolver el recurso del contribuyente? • ¿Se documentan y aplican los procedimientos de revisión administrativa? <p>Dimensión 3. Si se publica la información sobre el proceso de resolución de litigios y si se informa explícitamente a los contribuyentes sobre el mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se publica información sobre el procedimiento de resolución de litigios? • ¿Se informa explícitamente a los contribuyentes sobre el procedimiento de resolución de litigios? Específicamente: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Informan los auditores explícitamente a los contribuyentes de su derecho de interponer un recurso y los procedimientos de resolución de litigios, tras finalizar una auditoría tributaria? ○ ○ ¿Se incluye información sobre el derecho a recurrir y los procedimientos de resolución de litigios en las notificaciones de determinación o las cartas de finalización de auditorías que se envían a los contribuyentes? 	<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. • Documentación de procedimientos / manuales de revisión administrativa. • Documentación / informes (incluidos los informes de auditoría interna) que muestran que se aplican procedimientos de revisión administrativa. <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 recurso y apelación y el procedimiento de resolución de litigios: <ul style="list-style-type: none"> ○ En el sitio web de la administración tributaria. ○ En las notificaciones de una resolución de determinación administrativa. ○ En las instrucciones documentadas a los auditores. ○ En las cartas de finalización de las auditorías.

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios	
Indicador	Preguntas que formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<ul style="list-style-type: none"> ○ <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Está la información disponible para el público (p. ej., en el sitio web de la administración tributaria)? 	
<p>A7-24 Tiempo necesario para la resolución de litigios. Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión. El tiempo necesario para finalizar las revisiones administrativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La administración tributaria ¿realiza un seguimiento periódico (p. ej., 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 recogida en la tabla de cuestionario n.º 14 ("Finalización de las revisiones administrativas").
<p>A7-25 Grado en se actúa en respuesta a los resultados de los litigios. Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión. En qué medida la administración tributaria actúa en respuesta a los resultados de litigios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Hace la administración tributaria un seguimiento de los resultados de los litigios más importantes y toma en cuenta los mismos para formular políticas y adaptar la legislación y los procedimientos administrativos? • En caso afirmativo ¿de qué modo lo hace? ¿Existe un seguimiento periódico (p. ej., que incluya la elaboración de informes de impacto de las sentencias)? ¿o se realiza un monitoreo en forma ad hoc (es decir, como actividad no planificada e infrecuente)? • ¿Se publicitan los resultados de los litigios, en la medida en que lo permite la confidencialidad? 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de campo por parte del evaluador de TADAT de que las objeciones cerradas (p. ej., por el tribunal fiscal, junta / comité revisor y fallos judiciales) tienen estas características: <ul style="list-style-type: none"> ○ Son monitoreadas, p. ej., 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. • informes documentados del impacto de las sentencias. • Publicación de los resultados de los litigios (de forma que se mantenga la confidencialidad si fuera necesario) en el sitio web de la administración tributaria.

Cuadro 24. ARD 7 Marco de medición del desempeño

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación	
<p>A7-23 Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado.</p> <p>Método de calificación M2</p>	<p>Dimensión 1. En qué medida un mecanismo de revisión administrativa y judicial debidamente escalonado está disponible y se utiliza por los contribuyentes.</p>	A	<p>(i) Existe un mecanismo escalonado de revisión del siguiente tipo:</p> <p>(a) Primera etapa: proceso de revisión administrativa único (es decir, sin múltiples niveles/instancias) dentro de la propia administración tributaria.</p> <p>(b) Segunda etapa: revisión por un tribunal (o junta o comité revisor) externo, independiente y especializado en derecho tributario, en los casos en que el contribuyente está disconforme con el resultado de la revisión administrativa por la administración tributaria. Puede existir un proceso sumario alternativo de resolución de litigios mediante arbitraje.</p> <p>(c) Última etapa: revisión por un tribunal superior para resolver las controversias restantes.</p> <p>(ii) Los contribuyentes utilizan el proceso formal de resolución de litigios.</p>	
		B	<p>(i) Existe un mecanismo escalonado de revisión del siguiente tipo:</p> <p>(a) Primera etapa: proceso de revisión administrativa de múltiples niveles/instancias dentro de la propia administración tributaria.</p> <p>(b) Ídem punto A (i), b y c.</p> <p>(c) Ídem punto A (ii).</p> <p>○</p> <p>(ii) Existe un mecanismo de revisión por niveles del siguiente tipo:</p> <p>(a) Primera etapa: proceso de revisión administrativa única (es decir, sin múltiples niveles/instancias) dentro de la propia administración tributaria.</p> <p>(b) Segunda etapa: la revisión por los tribunales de jurisdicción general proporciona la primera vía de apelación para un contribuyente que no está de acuerdo con el resultado del proceso de revisión administrativa.</p> <p>(c) Ídem punto A (i) (c), y A (ii).</p>	
		C	<p>(i) Existe el mecanismo de revisión por niveles que se describe en A (i), pero el procedimiento de revisión dentro de la propia administración tributaria tiene múltiples niveles/instancias y no existe tribunal externo independiente especializado en materia tributaria, ni junta o comité revisor o tribunal fiscal.</p> <p>(ii) Ídem punto A (i) (c), y A (ii).</p>	
		D	<p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior</p> <p>○</p> <p>La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión</p>	

MEDICIÓN	Marco de medición de desempeño para el ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios			
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación	
	Dimensión 2. En qué medida el procedimiento de revisión administrativa es independiente del procedimiento de auditoría		es insuficiente o no está disponible.	
		A	(i) Una unidad que es independiente, física y orgánicamente, de la unidad de auditoría resuelve todos los recursos. (ii) Los procedimientos de revisión administrativa están documentados y se aplican.	
		B	(i) Personal específicamente designado para la revisión que pertenece a la unidad de auditoría resuelve todos los recursos. (ii) Ídem punto A (ii).	
		C	(i) Los recursos son resueltos por auditores diferentes de los que participaron en la auditoría al contribuyente. (ii) Ídem punto A (ii).	
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.	
	Dimensión 3. Si la información sobre el proceso de resolución de litigios se publica y si se informa explícitamente a los contribuyentes sobre el mismo.	A	(i) Información general sobre el derecho a recurrir de los contribuyentes y el procedimiento a seguir está disponible al público (p. ej., en el sitio web de la administración tributaria). (ii) Los auditores y el personal de revisión administrativa están obligados, por instrucción escrita, a informar explícitamente a los contribuyentes sobre su derecho a recurrir y el procedimiento a seguir. (iii) Las resoluciones de determinación de una auditoría, las notificaciones de actos de determinación y las resoluciones de la revisión administrativa incluyen información sobre el derecho a recurrir y su procedimiento	
		B	(i) Ídem punto A (i). (ii) Ídem punto A (iii).	
		C	(i) Ídem punto A (i).	
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.	
	A7-24 Tiempo necesario para la resolución de litigios. Método de calificación M1	Dimensión. El tiempo necesario para finalizar las revisiones administrativas Información recabada en la tabla de cuestionario n.º 14 ("Finalización de las revisiones administrativas").	A	La etapa de revisión administrativa se completa en el 90 por ciento de los casos dentro de los 30 días calendarios o en el plazo máximo legalmente establecido, el que sea menor.
			B	La etapa de revisión administrativa se completa al menos en el 90 por ciento de los casos dentro de los 60 días o en el plazo máximo legalmente establecido, el que sea menor.
			C	La etapa de revisión administrativa se completa en al

MEDICIÓN	Marco de medición de desempeño para el ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
			<p>menos el 90 por ciento de los casos dentro de los 90 días o en el plazo máximo legalmente establecido, el que sea menor.</p>
<p>A7-25 Grado en se actúa en respuesta a los resultados de los litigios</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión. En qué medida la administración tributaria actúa en respuesta a las resoluciones de litigios.</p>	<p>A</p> <p>B</p> <p>C</p> <p>D</p>	<p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior ○ La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p> <p>Se realiza periódicamente el monitoreo y el análisis de las resoluciones de todos los litigios y se elaboran informes del impacto de las resoluciones de forma rutinaria. Este análisis se toma en cuenta en la formulación o modificación de políticas, legislación y procedimientos administrativos.</p> <p>Se realiza un análisis de las resoluciones de litigios de mayor relevancia (p. ej., con implicaciones significativas para los ingresos públicos 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.</p> <p>Se realizan análisis ad hoc de ciertas resoluciones de litigios. Hay algunos ejemplos de los últimos tres años en los que se ha tomado en cuenta este análisis en la formulación o modificación de políticas, legislación y procedimientos administrativos.</p> <p>No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior ○ La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.</p>

X. Área de resultados del desempeño 8

Gestión eficiente de la recaudación

Resultado buscado

La recaudación tributaria se contabiliza en su totalidad, se compara con las previsiones presupuestarias y se analiza a fin de informar las estimaciones de recaudación de ingresos del gobierno. Se pagan rápidamente las devoluciones tributarias legítimas a personas físicas y jurídicas.

Antecedentes y buenas prácticas

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 ingresos tributarios. Como regla general, la responsabilidad primordial de asesoramiento al gobierno sobre previsiones y estimaciones tributarias reside en el Ministerio de Economía o Hacienda. La administración tributaria proporciona información y análisis a los procesos de previsión y estimación. Los Ministerios de Economía o Hacienda a menudo fijan metas operativas de recaudación de ingresos para la administración tributaria según diversos factores, entre ellos: cambios en el entorno macroeconómico y previsiones de ingresos públicos para distintos impuestos.²² 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. 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 contabilidad de ingresos.
- Pagar las devoluciones de impuestos oportunamente.

Estos son algunos ejemplos de buenas prácticas adoptadas por las administraciones tributarias para

lograr los resultados deseados:

- Contar con capacidad para analizar la recaudación tributaria —generalmente en forma de una unidad de análisis especializada— centrada en, p. ej., las tendencias de recaudación tributaria, rendimientos de las 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 de los ingresos tributarios no percibido por el estado debido a disposiciones legales, entre ellas deducciones, exenciones, tipos impositivos reducidos y diferimiento de obligaciones tributarias), y el importe de bases imponibles negativas de años anteriores aún no compensadas.
- Seguimiento e información periódica al gobierno sobre la recaudación de impuestos principales para asegurar la detección temprana de desviaciones significativas respecto de las previsiones de ingresos públicos presupuestadas, e identificación de sus causas.
- Utilización de sistemas informáticos de contabilidad de ingresos tributarios —con las funcionalidades descritas en el recuadro 9— que minimicen el alcance de posibles errores contables y fraude interno, y asegure la conciliación oportuna de los pagos y demás transacciones en las cuentas de los correspondientes contribuyentes.
- Conciliar de manera rutinaria del libro mayor de los contribuyentes en la administración tributaria con la contabilidad de ingresos del gobierno (señalando que el sistema contable de la administración tributaria es subsidiario de un sistema más amplio de contabilidad de ingresos mantenido por el Ministerio de Economía o Hacienda), y al valor de los pagos de impuestos depositados en la cuenta bancaria del Gobierno.

²²El Ministerio debe contar con un modelo creíble de previsión de ingresos que tome en cuenta factores tales como el crecimiento del PIB, 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 los principales factores empleados para determinar las estimaciones de ingresos cambien durante el curso del ejercicio fiscal, por ejemplo, si el PIB 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 de forma oportuna.

Recuadro 9. Funciones clave de un sistema de contabilidad de los ingresos tributarios

Un subsistema informático eficaz de contabilidad de ingresos tributarios:

- Mantiene una cuenta para cada contribuyente, y proporciona una vista completa de los detalles contables del contribuyente para todos los impuestos principales.
 - Imputa pagos a las cuentas de los correspondientes contribuyentes de manera oportuna.
 - 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 apropiadas verificaciones de identidad.
 - 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 de forma independiente.
 - Archiva las cuentas inactivas de contribuyentes de modo que se puedan restablecer fácilmente en caso 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 (p. ej., 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.
 - Mantiene registros y pistas de auditoría detalladas a fines del control interno (p. ej., la identidad del personal de primera línea que accedió a la cuenta del contribuyente; detalles de todas las transacciones de en las cuentas).
- Realizar auditorías internas periódicas del sistema de contabilidad de ingresos tributarios para asegurar que estén en funcionamiento controles adecuados para prevenir errores contables y fraude (el ARD 9 contiene más información sobre los mecanismos de aseguramiento interno).
 - Pagar las devoluciones legítimas de forma rápida, al tiempo que se tienen garantías para impedir pagos en los casos de

solicitudes de devolución fraudulentas. En el caso de devoluciones de IVA (que por lo general superan un tercio de la recaudación bruta de IVA), las buenas prácticas incluyen, p. ej.:

- Someter las solicitudes de inscripción en el IVA a verificaciones de identidad para impedir la inscripción en el IVA de entidades ficticias (esta protección está cubierta en el ARD 1).
- Utilizar software automático y específico de evaluación de riesgos (integrado con el sistema de gestión de riesgos de cumplimiento en ARD 2) para revisar todas las solicitudes de devolución de IVA con criterios de riesgo con vistas a distinguir los solicitantes con buen historial de cumplimiento de aquéllos con historiales de cumplimiento deficientes o desconocido. Las solicitudes de alto riesgo se someten a auditorías previas a la devolución u otro tipo de verificación, mientras que los casos de menor riesgo pueden someterse a verificación con posterioridad a la devolución (incluyendo el uso de información de terceros conforme se describe en el ARD 2).
- Abonar las devoluciones legítimas de IVA, o compensar los créditos contra otros pasivos tributarios dentro de un plazo razonable (p. ej., 30 días calendarios desde la fecha en que se realizó la solicitud de devolución).
- Abonar intereses de demora a los contribuyentes en los casos en que los que no se realiza las devoluciones legítimas en los plazos estipulados.
- Contar con sistemas de previsión y seguimiento para anticipar los niveles de devolución de IVA y asegurar la disponibilidad de fondos suficientes para satisfacer todas las solicitudes de devolución legítimas en el momento en que se reciben.

Indicadores, dimensiones y calificación

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

- El grado de contribución de la administración tributaria a las previsiones y estimaciones del gobierno sobre los ingresos tributarios.
- La idoneidad del sistema contable de los ingresos públicos.

- La idoneidad del sistema de devoluciones de IVA.
- El tiempo que lleva pagar (o compensar) las devoluciones de IVA.

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

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

Indicadores	Dimensiones a medir	Método de calificación
A8-26. Contribución al proceso de previsión de ingresos tributarios del gobierno.	<ul style="list-style-type: none"> • El grado de contribución de la administración tributaria a las previsiones y estimaciones del gobierno de los ingresos tributarios. 	M1
A8-27. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios de la administración tributaria. 	M1
A8-28. Idoneidad del proceso de devoluciones de impuestos.	<ul style="list-style-type: none"> • La idoneidad del sistema de devoluciones de IVA. • El tiempo necesario para pagar (o compensar) las devoluciones de IVA. 	M2

Lista de preguntas del evaluador

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

Marco de medición del desempeño

El Cuadro 27 muestra los criterios de 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 ARD 8: Gestión eficiente de la recaudación		
PREGUNTAS		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
<p>A8-26</p> <p>Contribución al proceso de previsión de ingresos tributarios del gobierno.</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión 1. El grado de contribución de la administración tributaria a las previsiones y estimaciones del gobierno sobre los ingresos tributarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué dependencia/s de la administración tributaria es/son responsables de realizar contribuciones al proceso presupuestario estatal de previsiones y estimaciones de los ingresos tributarios? ¿Cómo interactúa la administración tributaria con el Ministerio de Hacienda en el desarrollo de previsiones de ingresos tributarios? ¿Existe interacción respecto a 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 tributarios? ¿Cómo monitorea la administración tributaria la recaudación efectiva de los impuestos principales? ¿Reporta la administración tributaria al Ministerio de Hacienda sobre las desviaciones significativas en la recaudación efectiva respecto de las previsiones de ingresos tributarios? ¿De qué modo lo hace? ¿Monitorea la administración tributaria los ingresos tributarios no percibidos como resultado de los gastos fiscales (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 para satisfacer todas las solicitudes de devolución legítimas en el momento en que se realizan? ¿De qué modo lo hace? ¿Monitorea la administración tributaria el saldo de pérdidas y créditos fiscales que arrastran los contribuyentes que pueden ser compensados contra utilidades gravables futuras? ¿De qué modo lo hace? 	<ul style="list-style-type: none"> El organigrama de la administración tributaria y descripción de las funciones de las principales dependencias de la organización. Observación de campo por parte del evaluador de TADAT de las habilidades y cualificaciones del personal que se ocupa del análisis y previsión de los ingresos públicos. Observación de campo por parte del evaluador de TADAT de la interacción entre la administración tributaria y el Ministerio de Economía o Hacienda. Informes documentados a la alta dirección o al Ministerio de Economía o Hacienda respecto de: <ul style="list-style-type: none"> Previsiones de ingresos por impuestos principales. Recaudación efectiva respecto de las previsiones para el ejercicio fiscal actual. Razones que explican las desviaciones significativas entre la recaudación real y la previsión de recaudación. Ingresos tributarios no percibidos como resultado de los gastos fiscales. Previsiones de devolución de IVA. Saldo de pérdidas y créditos fiscales que arrastran los contribuyentes que pueden ser compensados contra utilidades gravables futuras.
<p>A8-27</p> <p>Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios de la administración tributaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuenta la administración tributaria con un sistema de contabilidad informático que cumple con las normas contables del estado? El sistema contable de la administración tributaria ¿está conectado con el sistema de contabilidad de ingresos del Ministerio de Economía o Hacienda? En promedio ¿cuánto tiempo le insume a la administración tributaria imputar un pago a una cuenta de contribuyente? 	<ul style="list-style-type: none"> Indagación de campo y observación por parte del evaluador TADAT de la naturaleza y el alcance del sistema contable. Procedimientos documentados de la administración tributaria en materia de contabilidad de ingresos. Informes de auditoría externa e interna sobre la operatoria del

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 8: Gestión eficiente de la recaudación		
PREGUNTAS		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<ul style="list-style-type: none"> ¿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"> ¿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 tributaria (p. ej., para asegurar que el sistema calcule correctamente las obligaciones tributarias, 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 (p. ej., la auditoría interna o el auditor del estado o ambos)? 	<p>sistema contable.</p>
<p>A8-28 Idoneidad del proceso de devoluciones de impuestos.</p> <p>Método de calificación M2</p>	<p>Dimensión 1. La idoneidad del sistema de devoluciones de IVA.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Las declaraciones de IVA que arrojan crédito fiscal excedente desencadenan automáticamente el derecho a devolución o se exige que los contribuyentes presenten una solicitud de devolución aparte? ¿Cómo evalúa la administración tributaria el riesgo asociado con las solicitudes de devolución de IVA individuales? P. ej. ¿se evalúan y califican automáticamente las solicitudes con criterios de riesgo predeterminados? ¿Existen en funcionamiento acuerdos especiales para gestionar las solicitudes de devolución de IVA de exportadores regulares? P. ej. ¿se categoriza a los exportadores según su historial de cumplimiento y nivel de riesgo percibido (de modo que los solicitantes de bajo riesgo reciben automáticamente la devolución, mientras que los contribuyentes seleccionados de mayor riesgo deben fundamentar sus solicitudes)? ¿Qué porcentaje de las solicitudes 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 excedentes de IVA contra otras deudas tributarias (p. ej., 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 	<ul style="list-style-type: none"> Observación de campo por parte del evaluador TADAT del proceso de gestión de riesgos en devoluciones de IVA y la documentación relacionada. Procedimientos documentados para la tramitación de devoluciones del IVA. Saldos y antigüedad de las devoluciones de IVA no pagadas.

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 8: Gestión eficiente de la recaudación	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p data-bbox="540 285 1073 310">cubrir todas las solicitudes de devolución legítimas?</p> <p data-bbox="492 327 987 380">Dimensión 2. El tiempo necesario para pagar (o compensar) las devoluciones de IVA.</p> <ul data-bbox="492 390 1081 741" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="492 390 1081 491">• La administración tributaria ¿realiza un seguimiento periódico (p. ej., con frecuencia mensual) del tiempo que insume pagar (o compensar) las devoluciones del IVA? <li data-bbox="492 501 1081 653">• ¿Hay casos en que se ha aprobado el pago o compensación de las devoluciones de IVA, pero permanecen no pagadas (o no compensadas) debido a fondos insuficientes o por otras razones tales como la necesidad de alcanzar determinadas metas de ingresos? <li data-bbox="492 663 1081 741">• ¿Qué porcentaje de las solicitudes de devolución de IVA, en cantidad de casos y valor, se paga (o compensa) en 30 días calendarios? 	<ul data-bbox="1114 327 1487 760" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1114 327 1487 428">• Normas de servicio publicadas o internas para el pago (o compensación) de devoluciones de IVA. <li data-bbox="1114 438 1487 644">• Indagación en campo de la cantidad de devoluciones de IVA aprobadas, pero no pagadas (generalmente, saldo pendiente de devoluciones de IVA aprobadas, pero no pagadas al término del ejercicio fiscal). <li data-bbox="1114 655 1487 760">• Información recabada en la tabla n.º 15 del cuestionario ("Pago de las devoluciones de IVA").

Cuadro 27. ARD 8 Marco de medición del desempeño

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 8: Gestión eficiente de la recaudación	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
A8-26 Contribución al proceso de previsión de ingresos tributarios del gobierno. Método de calificación M1	Dimensión. El grado de contribución de la administración tributaria a las previsiones y estimaciones del gobierno sobre los ingresos tributarios.	A	Rutinariamente, personal experto dedicado dentro de la administración tributaria: (i) Recabar información sobre la recaudación de ingresos tributarios y la coyuntura económica para contribuir a los procesos presupuestarios gubernamentales de previsiones y estimaciones de ingresos tributarios. (ii) Monitorear la recaudación tributaria comparándola con las previsiones de recaudación presupuestadas e informar de las desviaciones al gobierno al menos mensualmente. (iii) Estimar los niveles de devoluciones del IVA para asegurar que haya fondos suficientes para satisfacer todas las solicitudes de devolución legítimas en el momento en que ocurren. (iv) Monitorear e informar anualmente sobre la pérdida de recaudación por los gastos fiscales (v) Monitorear e informar sobre el saldo de pérdidas y créditos fiscales que arrastran los contribuyentes que pueden ser compensados contra utilidades gravables futuras.
		B	Ídem punto A (i), (ii) y (iii).
		C	Ídem punto A (i), y (ii).
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
A8-27 Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios Método de calificación M1	Dimensión. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios de la administración tributaria.	A	(i) La administración tributaria cuenta con un sistema contable informatizado que cumple con las normas de tecnologías de la información y con las normas contables del gobierno. (ii) El sistema contable de la administración tributaria está interconectado con el sistema de contabilidad de ingresos del Ministerio de Hacienda. (iii) Todas las obligaciones tributarias y sus pagos relacionados se contabilizan en la cuenta corriente del contribuyente en el plazo de un día hábil desde su ocurrencia. (iv) Se realizan auditorías externas e internas periódicas para asegurar que el sistema contable está en consonancia con la normativa tributaria (p. ej., que calcule correctamente las obligaciones tributarias, las penalidades y los intereses) y con las normas contables del gobierno.
		B	(i) Ídem punto A (i). (ii) Ídem punto A (ii) (iii) Todas las obligaciones tributarias y sus pagos relacionados se contabilizan en la cuenta corriente del contribuyente en el plazo de dos días hábiles desde su ocurrencia.

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 8: Gestión eficiente de la recaudación	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
			(iv) Se realizan auditorías internas periódicas para asegurar que el sistema contable está en consonancia con la normativa tributaria (p. ej., que calcule correctamente las obligaciones tributarias, 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 las obligaciones tributarias y los pagos relacionados se contabilizan en la cuenta corriente del contribuyente en el plazo de tres días hábiles desde su ocurrencia.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
A8-28 Idoneidad del proceso de devoluciones de impuestos. Método de calificación M2	Dimensión 1. La idoneidad del sistema de devoluciones de IVA.	A	Están presentes todos los siguientes elementos: (i) Verificación basada en el riesgo (p. ej., clasificación de las solicitudes de devolución mediante software de evaluación de riesgos; auditorías previas a la devolución en los casos de alto riesgo; y auditorías posteriores a la devolución en los casos de bajo riesgo). (ii) Existen fondos presupuestados para satisfacer todas las solicitudes legítimas de devolución en el momento en que surgen. (iii) Compensación del crédito excedente o saldos a favor de IVA contra otras deudas tributarias, excepto cuando la deuda pendiente esté sujeta a una controversia genuina. (iv) Se dispensa un tratamiento acelerado a contribuyentes de bajo riesgo (p. ej., a exportadores periódicos con un buen historial de cumplimiento). (v) Pago de intereses por devoluciones abonadas con retraso.
		B	Ídem punto A (i), (ii) y (iii).
		C	Ídem punto A (i).
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación "C" o superior. O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
	Dimensión 2. El tiempo necesario para pagar (o compensar) las devoluciones de IVA. (Usar la información recabada en la tabla de cuestionario n.º 15 ("Pago de	A	Al menos el 90% de las solicitudes de devolución de IVA (por cantidad de casos y valor) se pagan, compensan o deniegan dentro de 30 días calendarios).
		B	Al menos el 80% de las solicitudes de devolución de IVA (por cantidad de casos y valor) se pagan, compensan o deniegan dentro de 30 días calendarios).
		C	Al menos el 70% de las solicitudes de devolución de IVA (por cantidad de casos y por valor) se pagan,

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 8: Gestión eficiente de la recaudación	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
	las devoluciones de VA").		compensan o deniegan dentro de 30 días calendarios).
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.

XI. Área de resultados del desempeño 9

Rendición de cuentas y transparencia

Resultado buscado

La administración tributaria es transparente en la forma de llevar a cabo sus actuaciones y rinde cuentas al gobierno y la ciudadanía.

Antecedentes y buena práctica

La rendición de cuentas y la transparencia son dos pilares fundamentales para una 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 ciudadanía, las administraciones tributarias deben rendir cuentas sobre sus actividades, de forma abierta y en un marco de responsabilidad, ante el ministro, el 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, *p. ej.*, 1) obligación de informar al parlamento (*p. ej.*, 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 estado 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 defensor del contribuyente u ombudsman o funcionario del gobierno equivalente con atribuciones para investigar las reclamaciones de los contribuyentes respecto de, *p. ej.*, tratamiento injusto, mal servicio y errores administrativos no reparados. Los 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, (*p. ej.*, 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, *p. ej.*, 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 conducta, 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, garantizar sus activos y registros, y asegurar el cumplimiento de 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 actuaciones; (d) seguridad física de los activos; (e) control del acceso a registros electrónicos y manuales; y (f) procedimientos de copia de seguridad y recuperación.
 - Una unidad de auditoría interna

responsable de asegurar a la alta dirección la solidez —y el cumplimiento— de los marcos internos de control, gestión de riesgos y gobernabilidad 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 proporciona 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 comité de dirección de la administración tributaria, lo que brinda a la alta dirección un punto de vista independiente. Con frecuencia, esto se hace a través de un comité de auditoría compuesto por funcionarios de alto nivel y profesionales independientes que tienen amplia responsabilidad en la supervisión de la información financiera de la administración, el sistema de controles internos y las actividades de gestión de riesgos.

- o Una unidad de asuntos internos responsable de formular las políticas anticorrupción y de ética y asegurar que toda la organización se ciña a las mismas. Unidades de este tipo investigan la conducta profesional indebida de los funcionarios y exigen una respuesta a los infractores, a menudo con la cooperación de otros entes de aplicación de la ley (como la policía, el órgano de lucha contra la corrupción y la fiscalía). 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 a 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 de forma directa en el diseño 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 las 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 forma de desapego por tema, región, sector económico o tamaño de las personas jurídicas, etc. Las administraciones tributarias comprometidas con la transparencia publican los resultados de las encuestas de forma oportuna y son abiertas respecto a la forma en que planean responder a las opiniones de la comunidad.

Indicadores, dimensiones y calificación

Se emplean cuatro indicadores de desempeño con las 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 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 planes futuros.

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

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

Indicadores	Dimensiones a medir	Método de calificación
A9-29. 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
A9-30. Supervisión externa de la administración tributaria.	<ul style="list-style-type: none"> El alcance de la supervisión externa independiente de las operaciones y los resultados financieros de la administración tributaria. El proceso de investigación por presuntas irregularidades y mala administración. 	M2
A9-31. Percepción pública de la integridad	<ul style="list-style-type: none"> El mecanismo para monitorear la confianza del público en la administración tributaria. 	M1
A9-32. Publicación de actividades, resultados y planes	<ul style="list-style-type: none"> El grado en que se hace público el desempeño operativo y financiero de la administración tributaria y la oportunidad de su publicación. El grado en que se hacen públicos los planes 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 evidencias que orientan al evaluador durante las entrevistas para recabar información relacionada con el ARD 9.

Marco de medición del desempeño

El Cuadro 30 muestra los criterios de calificación de los indicadores y dimensiones del ARD 9.

Cuadro 29. ARD 9 Lista de preguntas del evaluador

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
<p>A9-29 Mecanismos de aseguramiento interno</p> <p>Método de calificación M2</p>	<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? P. ej., ¿está subordinada al titular de la administración tributaria, a su comité de dirección, o a un comité de auditoría? ○ ¿Existe un comité de auditoría? En caso afirmativo ¿cuáles son sus funciones y responsabilidades? ○ ¿Existe un plan anual documentado de auditoría interna? 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 (p. ej., por el auditor del estado)? En caso afirmativo ¿con qué frecuencia se lo hace (p. ej., 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 frente a pérdidas, errores y fraude? En este sentido: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Se documentan los controles internos —es decir, qué políticas, procesos y procedimientos internos existen? ¿Quién lleva la documentación —p. ej., 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 (p. ej., 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Cometido documentado de la unidad de auditoría interna de la administración tributaria. • Carta documentada o términos de referencia para un comité de auditoría interna, y actas de las reuniones del comité de auditoría interna celebradas en los últimos 12 meses. • Organigrama de la administración tributaria que muestre la línea de mando de la unidad de auditoría interna. • Plan anual documentado de auditoría interna que describa la naturaleza, el alcance y el plazo de las auditorías internas que se llevarán a cabo. • Plan de capacitación documentado para auditores internos y estadísticas de la capacitación brindada en los últimos 1-2 años. • Informes documentados dirigidos la alta dirección (p. ej., 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 u otros organismos de revisión independientes sobre la eficacia de las operaciones de auditoría interna. • Controles internos documentados asociados con 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 (p. ej., ¿compras y nómina)? La documentación puede estar en la forma de un repositorio central de políticas, procesos y procedimientos de control interno (esto a menudo es mantenido por la unidad de auditoría interna). • Informes de auditoría interna y externa que evalúan los controles internos de las áreas operativas

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>usuarios, registro de todas las interacciones con el sistema de TI, y vigilancia eficaz por auditoría interna para identificar el acceso inapropiado, incluso mediante informes generados por el sistema y demás herramientas de auditoría).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Separación funcional de tareas? ✓ ¿Autorización de operaciones? ✓ ¿Conciliaciones contables? ✓ ¿Salvaguardas físicas para proteger los activos de la administración tributaria, incluso mecanismos para detectar el uso inapropiado? ✓ ¿La supervisión y el seguimiento de las operaciones? <p>Dimensión 2. Mecanismos para asegurar la integridad del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿La administración tributaria tiene un código de ética y conducta profesional? Si es así: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Están sus valores, principios y requisitos guiados o estrechamente alineados con la legislación nacional o internacional de ética e integridad o regulaciones equivalentes? ○ ¿Se actualiza regularmente? ○ ¿Se comunican explícitamente (y las actualizaciones relacionadas) a todo el personal de la administración tributaria y se confirma el recibimiento (manual o digitalmente)? • ¿Se requiere a todo el personal acuerdos de sigilo? • ¿Tiene la administración tributaria una dependencia de asuntos internos? Si es así: <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 cualificaciones tienen? ¿Qué capacitación reciben? ○ ¿En qué medida la unidad tiene injerencia en la formulación de políticas de integridad y ética, como p. ej. códigos de conducta? ○ ¿En qué medida coopera la dependencia con los organismos pertinentes (p. ej., la comisión de lucha contra la corrupción, la policía y la fiscalía pública)? ○ ¿Mantiene la dependencia estadística en relación con integridad de la organización, al mismo tiempo que preserva la 	<p>básicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mandato documentado de la dependencia de asuntos internos de la administración tributaria. • Código documentado de ética y conducta profesional. • Los registros que muestran que el personal de la administración tributaria recibió el código de conducta y ética profesional: la distribución digital y los registros de reconocimiento son una forma aceptable de evidencia. • Muestra de acuerdos de sigilo y quién debe presentarlas. • 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 de la organización.

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
<p>A9-30</p> <p>Supervisión externa de la administración tributaria.</p> <p>Método de calificación M2</p>	<p>confidencialidad? ¿Se hacen públicas las estadísticas?</p>	
	<p>Dimensión 1. El alcance de la supervisión externa independiente de las operaciones y los resultados financieros 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 (p. ej., la Auditoría General o un ente independiente designado de acuerdo 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? <p>Dimensión 2. El proceso de investigación por presuntas irregularidades y mala administración.</p> <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 (p. ej., 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, p. ej., 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? 	<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. <ul style="list-style-type: none"> • Mandato documentado del ombudsman y otros organismos de investigación (p. ej., la dependencia de lucha contra la corrupción y el defensor de los contribuyentes). • Informes documentados del ombudsman y otros organismos de investigación en relación con investigaciones de los 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.

PREGUNTAS	Lista de preguntas del evaluador para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia	
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencia
<p>A9-31 Percepción pública de la integridad</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión. El mecanismo para monitorear 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 (p. ej., 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 (p. ej., lo hace el especialista estadístico del estado)? • ¿Con qué frecuencia se realizan las 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 (p. ej., 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 o campañas de relaciones públicas en los últimos 1-2 años.
<p>A9-32 Publicación de actividades, resultados y planes</p> <p>Método de calificación M2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión 1. El grado en que se hace público el desempeño operativo y financiero de la administración tributaria y la oportunidad de su publicación. • ¿Elabora la administración tributaria un informe anual que reseñe el desempeño financiero y operativo de la administración tributaria para el último ejercicio fiscal? • ¿Se presenta el informe al parlamento y está disponible para el público? En caso afirmativo ¿dentro de qué plazos? <p>Dimensión 2. El grado en que se hacen públicos los planes de la administración tributaria y la oportunidad de su publicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Elabora y publica la administración tributaria planes para el futuro, como, p. ej., un plan estratégico (o plan de reforma) plurianual y un plan operativo anual? • Si así fuera, ¿cuándo se hacen públicos los planes? En concreto, ¿se hacen públicos los planes: <ul style="list-style-type: none"> ○ con anterioridad al período que abarcan? ○ una vez iniciado dicho período? 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe anual al parlamento que reseñe el desempeño financiero y operativo de la administración tributaria para el último ejercicio fiscal. • Planes futuros de la administración tributaria (p. ej., un plan estratégico plurianual y planes operacionales anuales) que se difunden al público.

Cuadro 30. ARD 9 Marco de medición del desempeño

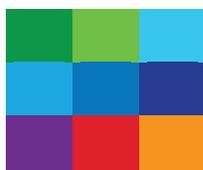
MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación	
A9-29 Mecanismos de aseguramiento interno. Método de calificación M2	Dimensión 1. El nivel de seguridad proporcionado por la auditoría interna.	A	(i) La administración tributaria tiene una dependencia de auditoría interna independiente desde el punto de vista estructural subordinada directamente a un comité de auditoría. (ii) Existe un plan anual de auditoría interna que comprende verificación del control interno, 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. (iii) Hay una capacitación periódica de los auditores internos en metodologías de auditoría. (iv) Existe una revisión independiente de operaciones y sistemas de auditoría interna al menos cada cinco años. (v) Existe un repositorio central de políticas, procesos y procedimientos de control interno. (vi) Existen controles de los sistemas informáticos 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 una vigilancia eficaz por la auditoría interna, incluso mediante el uso de informes generados por el sistema y demás herramientas de auditoría.	
		B	(i) La administración tributaria tiene una dependencia de auditoría interna independiente desde el punto de vista estructural subordinada directamente al director general o titular de la administración tributaria o al comité de dirección 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 adecuadamente las políticas, procesos y procedimientos de control. (vi) Ídem punto A (vi).	
		C	(i) Existe una función de auditoría interna pero no está subordinada directamente al director general ni al comité de dirección. (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). (iii) Los auditores internos reciben capacitación ad hoc en metodologías de auditoría.	

MEDICIÓN	Marco de medición de desempeño para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
			(iv) Existen pistas de auditoría del acceso de usuarios y las modificaciones realizadas a la información de los contribuyentes.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
	Dimensión 2. Mecanismos para asegurar la integridad del personal.	A	<ul style="list-style-type: none"> (i) La administración tributaria ha implementado un código de ética y conducta profesional que incorpora los valores, principios y requisitos rectores establecidos en la legislación de ética e integridad nacional o internacional o su equivalente. (ii) La administración tributaria comunica explícitamente el código de ética y conducta profesional, y sus actualizaciones, a todo el personal de la administración tributaria y tiene el registro de la confirmación del recibimiento de dicha comunicación. (iii) La administración tributaria cuenta con una dependencia dedicada exclusivamente a los asuntos internos que depende directamente del Director General, o de su adjunto, en reconocimiento de la naturaleza delicada de sus responsabilidades. (iv) La dependencia de asuntos internos o unidad equivalente: <ul style="list-style-type: none"> (a) Tiene facultades de investigación adecuadas y las ejerce en el marco del debido proceso; (b) Coopera con los organismos de aplicación de la ley pertinentes (p. ej., el organismo de lucha contra la corrupción, la policía y la fiscalía); y (c) Mantiene estadísticas relacionadas con la integridad de la organización, preservando al mismo tiempo la confidencialidad; y (d) Las estadísticas relativas a la integridad se publican.
	B	<ul style="list-style-type: none"> (i) Ídem punto A (i). (ii) Ídem punto A (ii) (iii) Ídem punto A (iii). (iv) Ídem punto A (iv) (a), (b) y(c). 	
	C	<ul style="list-style-type: none"> (i) Ídem punto A (i). (ii) Ídem punto A (ii) (iii) La administración tributaria cuenta con una dependencia dedicada exclusivamente a asuntos internos, pero no depende directamente del director general, o su adjunto, de la administración tributaria. (iv) Ídem punto A (iv) (a). 	
	D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior	

MEDICIÓN		Marco de medición de desempeño para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia	
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
			superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
A9-30 Supervisión externa de la administración tributaria. Método de calificación M2	Dimensión 1. El alcance de la supervisión externa independiente de las operaciones y los resultados financieros de la administración tributaria.	A	(i) Se lleva a cabo una auditoría anual de los estados financieros de la administración tributaria por un organismo de revisión independiente (p. ej., Contraloría, la Auditoría del Estado u otro organismo independiente). (ii) Existe un programa anual de auditorías del desempeño operativo por un organismo de revisión externo (p. ej., Auditoría del Estado). (iii) La administración tributaria responde a las conclusiones de la revisión externa. (iv) Se informa públicamente de las conclusiones de la revisión externa y de la respuesta de la administración tributaria o el Ministerio de Hacienda a las mismas.
		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 han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
	Dimensión 2. El proceso de investigación por presuntas irregularidades y mala administración.	A	(i) Un defensor del contribuyente o una autoridad equivalente (ombudsman tributario) investiga de forma rutinaria las quejas de los contribuyentes respecto del trato que recibieron de la administración tributaria. (ii) Los problemas sistémicos identificados por el ombudsman tributario y las medidas recomendadas para solucionarlos se informan a la administración tributaria y al gobierno. (iii) Una agencia o dependencia de lucha contra la corrupción supervisa las 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. (iv) Se hace un seguimiento y se informa a la alta dirección de manera periódica, (p. ej., mensualmente) de las medidas adoptadas en respuesta a las recomendaciones del defensor del contribuyente u ombudsman tributario y la agencia o dependencia de lucha contra la corrupción.
		B	(i) Ídem punto A (i). (ii) Ídem punto A (iii).

MEDICIÓN	Marco de medición de desempeño para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
			(iii) Ídem punto A (iv).
		C	(i) Existe un defensor del contribuyente o una autoridad equivalente (ombudsman tributario), pero investiga solo en forma ad hoc las quejas de los contribuyentes respecto del trato que recibieron de la administración tributaria. (ii) Existe una agencia o dependencia de lucha contra la corrupción e investiga presuntos casos de corrupción de funcionarios de la administración tributaria, pero no supervisa las políticas de lucha contra la corrupción de la administración tributaria. (iii) Existen evidencias limitadas de que la administración tributaria actúa en respuesta a los hallazgos y recomendaciones sobre corrupción y mala administración.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.
A9-31 Percepción pública de la integridad Método de calificación M1	Dimensión. El mecanismo para monitorear 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 publican en un plazo de seis meses a partir de su finalización. (iii) La administración tributaria tiene en cuenta los resultados de la encuesta al revisar su marco de integridad y sus 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 publican en un plazo de nueve meses a partir de su finalización. (iii) La administración tributaria tiene en cuenta los resultados de la encuesta al 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 por un tercero independiente o por la propia administración tributaria.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión

MEDICIÓN	Marco de medición de desempeño para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia		
Indicador	Dimensión	Score	Criterios de calificación
A9-32 Publicación de actividades, resultados y planes Método de calificación M2	• Dimensión 1. El grado en que se hace público el desempeño operativo y financiero de la administración tributaria y la oportunidad de su publicación.		es insuficiente o no está disponible.
		A	(i) Se presenta un informe anual al gobierno en el que se describe la totalidad de los resultados financieros y operativos de la administración tributaria. (ii) El informe anual se publica en un plazo de seis meses a partir del final del ejercicio fiscal.
		B	(i) Ídem punto A (i). (ii) El informe anual se publica en un plazo de nueve meses a partir del final del ejercicio fiscal.
		C	(i) Ídem punto A (i). (ii) El informe anual se publica en un plazo de doce meses a partir del final del ejercicio fiscal.
	D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.	
	Dimensión 2. El grado en que se hacen públicos los planes de la administración tributaria y la oportunidad de su publicación.	A	Los planes estratégicos y operacionales se publican con antelación al período que abarcan.
		B	Los planes estratégicos y operacionales se publican dentro de los tres meses del inicio del período que abarcan.
		C	Ciertos elementos de los planes se publican dentro de los tres meses del inicio del período que abarcan los planes.
		D	No se han cumplido los requisitos para una nota "C" o superior O La evidencia para evaluar objetivamente la dimensión es insuficiente o no está disponible.



Apéndice 1. Glosario de términos

Aceptación del riesgo: El nivel de riesgo que cualquier organización está dispuesta a aceptar para alcanzar sus objetivos, antes de que se considere necesario actuar para reducir el riesgo.

Ver también "tolerancia al riesgo".

Actividades de verificación y control:

Comprenden todas las actividades llevadas a cabo por una administración tributaria para controlar si los contribuyentes han declarado la información correctamente en las declaraciones de impuestos. Las actividades de verificación incluyen auditorías fiscales, fiscalizaciones, investigaciones, consultas y cruce de ingresos y documentación con información recabada de fuentes de terceros. Respecto de lo último, el cruce 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.

Ver también "obligaciones de presentación de información" y "auditoría fiscal".

Acuerdo extrajudicial: 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 una controversia extrajudicialmente, las administraciones tributarias normalmente consideran cuestiones tales como: la fortaleza relativa de los respectivos argumentos legales; el costo versus el beneficio de continuar la controversia; 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.

Análítica de datos: 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 (minería de datos). 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 (p. ej., 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.

Asuntos internos: La unidad de asuntos internos es la responsable de formular las políticas anticorrupción 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 (p. ej., 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 internos generalmente dependen directamente del titular o titular adjunto de la administración tributaria.

Ver también "Auditoría interna".

Auditoría aleatoria: Proceso para la selección de declaraciones de impuestos 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).

Auditoría fiscal: 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, p. ej., auditorías integrales (para múltiples impuestos y ejercicios fiscales), auditorías orientadas a una única cuestión, inspecciones de libros y registros, comprobación de devoluciones de IVA, e investigaciones en profundidad de sospechas de fraude fiscal. En algunos países, las auditorías fiscales se conocen como controles fiscales.

Auditoría interna: 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 operacionales, si existen los procesos correctos y si se observan los procedimientos formales.

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.

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.

Ver también "comité de auditoría" y "asuntos internos".

Basada en evidencias: Las clasificaciones de las evidencias deben basarse en hechos y estar respaldadas por documentos y otras evidencias, 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). Consulte también "Información insuficiente para evaluar objetivamente la dimensión".

Brecha de cumplimiento del IVA: 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 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.

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).

Ver también "brecha de cumplimiento tributario".

Brecha de cumplimiento tributario: 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).

Ver también "brecha de cumplimiento del IVA".

Buenas prácticas: 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 obtengan amplia aceptación.

Canal de prestación de servicios: 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 autoservicio vía Internet es considerablemente más económico y sencillo de mantener que las consultas personales, escritas y por vía telefónica.

Comité de auditoría: Comité que brinda asesoramiento independiente y aseguramiento al directorio 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:

- 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 presupuestarios 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.

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.

Consulta tributaria vinculante 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.

Consulta tributaria vinculante 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.

Continuidad del negocio: la capacidad de una organización para continuar entregando productos o servicios en niveles predefinidos aceptables luego de una interrupción: fuente: ISO 22300:2018

Véase también "recuperación de desastres".

Contribución a la Seguridad Social: Todos aquellos 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.

Ver también "impuestos principales".

Contribuyente activo: Un contribuyente registrado que conserva una base legítima para el registro y debe presentar una declaración de impuestos o tiene una exención temporal o permanente de la presentación.

Controles internos: 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.

Estos son algunos de los tipos de control específicos: (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.

Cumplimiento: El cumplimiento de obligaciones tributarias por 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 de impuestos.

Cumplimiento cooperativo: 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 empresariado en general, y reduciendo los costos tanto para la administración como para el contribuyente.

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).

A cambio, la administración tributaria se compromete a brindar un servicio superior al contribuyente mediante, p. ej.: (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.

Declaración de impuesto a la renta prellenada:

Preparación o prellenado de una declaración del impuesto a la renta por parte de la administración tributaria utilizando información recabada de terceros tales como empleadores e instituciones financieras. En su forma más avanzada, las declaraciones prellenadas (también conocidas como "declaraciones prepopuladas" o "borrador de declaración") 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.
Ver también "declaración de impuestos".

Declaración de impuestos: 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".

Ver también "declaración de impuesto a la renta prellenada".

Declaraciones de impuestos esperadas: La cantidad de declaraciones de impuestos que deben presentar los contribuyentes activos en un período de determinado (señalando que ciertos contribuyentes activos pueden tener una exención temporal o permanente de la presentación de la declaración).

Declaraciones de impuestos presentadas de manera oportuna: El índice 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 inscritos.

Ver también "declaraciones de impuestos esperadas".

Deuda tributaria: La suma total de impuestos internos (autoliquidados por el sujeto pasivo o determinados por la administración tributaria), con intereses y sanciones, cuyo pago ya venció (es decir, que no fue pagada dentro del plazo legal de pago).

Ver también "deudor tributario".

Deuda tributaria cobrable o recuperable: La suma total de impuestos internos, incluyendo intereses y sanciones, que están vencidos para fines de pago y no sujetos a impedimentos de

cobro. La deuda tributaria cobrable o recuperable generalmente excluye: (a) los importes formalmente impugnados u 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 (p. ej., la deuda perdida por quiebra), y (c) la deuda incobrable por otros motivos (p. ej., porque el deudor no tiene fondos ni otros activos).

Deudor tributario: Un contribuyente que está asociado con falta de pago de impuestos (incluidos los intereses y las sanciones).

Ver también "deuda impositiva".

Estatuto del contribuyente: Un estatuto del contribuyente (también conocido como una carta de derechos del contribuyente) es una declaración formal de la 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, p. ej.:

- El derecho a ser informado, asistido y escuchado;
- El derecho a recibir servicios de calidad;
- El derecho a apelar ante una instancia 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.

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. P. ej., puede esperarse que los contribuyentes:

- Sean veraces;
- Lleven los registros requeridos;
- Pongan un cuidado razonable;
- Presenten sus declaraciones de impuestos puntualmente; y
- Paguen sus impuestos puntualmente; y sean cooperativos.

Estimación de los ingresos fiscales: 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.

Ver también "Previsión de los ingresos públicos".

Estrategias de mitigación de riesgos: 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. P. ej., 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. Ver también "plan de mejora del cumplimiento".

Evasión fiscal: 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 (p. ej., 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".

Evasión fiscal: Actos deliberados para ocultar ingresos a fin de eludir las obligaciones fiscales (p. ej., ocultando dinero en cuentas bancarias extraterritoriales secretas).

Fraude fiscal: En general implica solicitudes fraudulentas de devoluciones y créditos fiscales, incluyendo el crimen organizado.

Gestión del capital humano: Un conjunto de prácticas relacionadas con la gestión de recursos humanos. Estas prácticas se centran en la necesidad organizativa de proporcionar competencias específicas y se implementan en

tres categorías: contratación de personal, administración de personal y optimización de personal. Las aplicaciones que ayudan a habilitar la gestión del capital humano (HCM) incluyen: Soporte administrativo básico: (administración personal, administración de beneficios, nómina, autoservicio para empleados y centro de servicio); Soporte estratégico de HCM (planificación de la fuerza laboral, gestión de competencias, gestión del rendimiento, planificación y estrategia de la remuneración, gestión de tiempo y gastos, aprendizaje (educación y formación), contratación (reclutamiento y contratación), incorporación, gestión y organización del contingente de la fuerza de trabajo y visualización) y otros HCM (informes y análisis: análisis de la fuerza de trabajo y flujo de trabajo).

Ver también "*riesgo de capital humano*".

Grandes contribuyentes: Contribuyentes que realizan pagos significativos en concepto de impuestos y, en el total, representan una proporción importante de los ingresos tributarios (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 o exportaciones; y (5) tipo de actividad económica (p. ej., el sector de servicios financieros). De estos criterios, el principal es normalmente el de ventas / ingresos brutos anuales.

Ver también "*segmentos de contribuyentes*" y "*particulares de gran patrimonio y altos ingresos*".

Impuesto a la renta: Un impuesto gravado sobre las ganancias anuales de una persona (particular), empresa u otra entidad (p. ej., 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.

Ver también "*impuesto a la renta de las personas jurídicas*" e "*impuesto a la renta de las personas físicas*".

Impuesto a la renta de personas jurídicas (IRPJ): 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 (p. ej., un fideicomiso).

Ver también "*Impuestos principales*", "*Impuesto*

a la renta" e "*impuesto a la renta de las personas físicas*".

Impuesto sobre el valor agregado o añadido: El IVA es un impuesto sobre el consumo (de hecho, varios países llaman al impuesto un "impuesto sobre bienes y servicios" o "GST"). Su esencia es que se carga en todas las etapas productivas, pero cuenta con algún mecanismo que les permite 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.

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 del crédito fiscal y las actividades económicas a las que se aplica el impuesto (es decir, la base imponible). La mayoría de los países excluye del impuesto las exportaciones, en el sentido de que no se carga impuesto sobre las ventas de exportación, pero el impuesto pagado sobre los insumos es recuperable.

A los fines de la evaluación TADAT, cuando un país no tiene un IVA, deberá emplearse un impuesto indirecto equivalente, como p. ej. el impuesto sobre las ventas.

Ver también "*impuestos principales*".

Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF): Impuesto a la renta gravado sobre una persona (particular), en contraposición con el impuesto a la renta gravado sobre una empresa u otra entidad (p. ej., 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 (p. ej., los intereses sobre depósitos bancarios) pueden estar sujetos a obligaciones de información que alcanzan a los pagadores. 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*".

Impuestos especiales:²³ Impuestos cobrados como impuesto unitario específico del producto sobre un espectro de bienes limitado y predefinido. Los impuestos especiales suelen exigirse con tasas diferenciadas sobre bienes no esenciales o de lujo, bebidas alcohólicas, tabaco y energía. Los impuestos especiales pueden imponerse en cualquier etapa de producción o distribución y suelen determinarse como un cargo específico por unidad, basados en características relacionadas con el valor, el peso, el grado o la cantidad del producto. Se incluyen impuestos especiales sobre productos específicos como el azúcar, remolacha azucarera, fósforos y chocolates; impuestos cobrados con tasas variables sobre una cierta gama de bienes; e impuestos cobrados sobre productos derivados del tabaco, bebidas alcohólicas, combustible para motores y aceites de hidrocarburos. Si un impuesto cobrado principalmente sobre bienes importados también se aplica, o podría aplicarse, según la misma ley a bienes producidos internamente, el ingreso proveniente del impuesto se clasifica como proveniente de impuestos especiales, y no como derechos de importación. Este principio se aplica incluso si no existe una producción interna comparable o no hay posibilidad de que se realice esa producción. Los impuestos sobre el uso de servicios públicos, como el agua, la electricidad, el gas y la energía se consideran como impuestos selectivos y no como impuestos sobre servicios específicos. Los impuestos especiales no incluyen los impuestos que se cobran como impuestos generales sobre los bienes y servicios utilidades de los monopolios fiscales, derechos de aduana y otros derechos de importación o impuestos sobre las exportaciones.

Impuestos principales: A los fines de las evaluaciones de 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), impuestos especiales y los impuestos retenidos 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.

Para los países que no tienen IVA, se debe utilizar como representativo otro impuesto indirecto equivalente.

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".

Impuestos retenidos en la fuente sobre salarios:

Un método de pago de impuestos por el cual un empleador está obligado por ley a retener 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.

Ver también "impuesto a la renta de las personas físicas" y "retención en la fuente".

Información insuficiente para evaluar objetivamente la dimensión:

La información disponible para los evaluadores de TADAT no está disponible o está incompleta para permitir que se realice una evaluación (ej., se desconoce el desempeño porque la administración tributaria no puede producir los datos necesarios para determinar el rendimiento de alguna función). Esto indica deficiencias en los sistemas de información gerencial de la administración tributaria y en las prácticas de monitoreo del desempeño. Esto resulta en una clasificación "D".

Ver también "basado en evidencia".

Intermediarios tributarios: Incluye agentes tributarios, contadores públicos y demás profesionales tributarios (como abogados tributarios) que participan de la preparación de declaraciones de impuestos, brindando asesoramiento a los contribuyentes sobre la aplicación de la legislación fiscal, y representando a los contribuyentes en sus operaciones con la administración tributaria.

²³ También denominados impuestos selectivos al consumo, Impuestos específicos sobre el consumo o Accisas.

Litigios tributarios: Las determinaciones administrativas en disputa normalmente surgen de: (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). Las leyes tributarias típicamente proveen un mecanismo formal de litigios. Ver también "revisión administrativa" y "controversia o litigio tributario".

Mala administración: Mala administración de la administración tributaria incluye, p. ej., el trato injusto a los contribuyentes, malos servicios (p. ej., de deudas indebidas en la devolución de impuestos y asesoramiento erróneo), y errores administrativos no subsanados.

Ver también "mala práctica".

Malas prácticas: 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: Un pago electrónico es aquel que se realiza de una cuenta bancaria a otra a través de medios electrónicos sin la intervención directa del personal bancario o de la administración tributaria. Los métodos de pago electrónico incluyen pagos digitales, 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, p. ej., por teléfono móvil, donde se utiliza tecnología para convertir teléfonos móviles en una terminal de Internet desde donde pueden realizarse pagos.

No declarantes u omisos: Personas (físicas o jurídicas) que deben presentar declaraciones de impuestos, pero no lo han hecho.

Obligaciones de presentación de información: Consiste en remitir a la administración tributaria la información de pago en forma periódica (p. ej., 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 o Defensor del Contribuyente:

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.

Pago digital: Una transacción de dinero basada en computadora autorizada electrónicamente en un dispositivo electrónico.

Particulares de gran patrimonio y altos ingresos:

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.

Ver también "grandes contribuyentes" y "segmentos de contribuyentes".

Plan de mejora del cumplimiento: 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.

Ver también "Cumplimiento", "Estrategias de mitigación de riesgos" y "segmentos de contribuyentes".

Planificación tributaria agresiva: Se refiere a dos áreas de preocupación para las administraciones tributarias:

- 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 arduos 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 del contribuyente: 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 (p. ej., domicilio y teléfono); (b) ver, preparar y presentar declaraciones de impuestos; (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: Los gobiernos nacionales elaboran estimaciones de los ingresos públicos de diferentes impuestos durante la elaboración del presupuesto. Las estimaciones 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.

Ver también "estimación de los ingresos fiscales".

Punto Objetivo de Respuesta: POR es el objetivo de recuperación de información o datos que debe lograrse para permitir que una actividad se reanude después de que se haya producido un incidente disruptivo.

Ver también "Tiempo objetivo de recuperación".

Recuperación de desastres: La capacidad de los elementos de tecnología de información y comunicación de una organización para respaldar sus funciones empresariales críticas a un nivel aceptable y dentro de un período predeterminado luego de un desastre o interrupción, a menudo se logra utilizando un plan claramente definido y documentado. Fuentes: ISO 26511:2018 e ISO 27031:2011

Ver también "continuidad del negocio".

Registros contables simples: Los registros contables simples (un libro de caja) involucrarían el registro de recibos (ingresos) y, cuando sea necesario, gastos. El contribuyente debe mantener las facturas de las compras, ya que pueden ser útiles para realizar una verificación cruzada con la información proporcionada por los proveedores. La contabilidad de caja puede permitirse y así, las empresas pequeñas registran las ventas (ingresos) y los pagos (gastos). El pago de impuestos se puede hacer mensualmente y se debe presentar una única declaración de impuestos al final del año.

Rendimiento de auditoría: El rendimiento de la auditoría es una medida de la recaudación de los pasivos tributarios (incluidos los intereses y las multas) identificados a través de la auditoría y de las actividades de cumplimiento relacionadas.

Resolución de litigios: Los procesos mediante los cuales se dirimen los desacuerdos respecto del monto del impuesto determinado por la administración con el contribuyente.

Revisión administrativa: La primera etapa en el 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).

Ver también "litigios tributarios" y "tribunal fiscal".

Riesgo de capital humano: se refiere a la

incapacidad de maximizar la efectividad de la administración tributaria debido a la falta de amplitud, capacidad, cumplimiento, costo y compromiso de y por parte de sus empleados.

Ver también "*gestión del capital humano*".

Rutina: 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. Contrariamente, "ad hoc" se refiere a una actividad no planificada e infrecuente.

Segmentos de contribuyentes: 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, p. ej., tamaño, sector y tipo de entidad. Segmentos de contribuyentes de uso difundido son: (1) particulares no empresas (p. ej., empleados, jubilados, inversores pasivos); (2) 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

Ver también "*grandes contribuyentes*" y "*particulares de gran patrimonio y altos*

ingresos".

Sistemático: 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.

Tiempo objetivo de recuperación: TOR es la cantidad máxima de tiempo permitida para reanudar una actividad, recuperar recursos o proporcionar productos y servicios después de un incidente disruptivo y debe ser lo suficientemente breve como para minimizar el impacto de la ocurrencia.

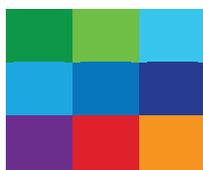
Ver también "*Punto objetivo de respuesta*".

Tolerancia al riesgo: El grado en que una entidad está dispuesta a asumir un riesgo en función de criterios establecidos (p. ej., su impacto positivo previsto en las operaciones).

Ver también "*aceptación del riesgo*".

Tribunal fiscal: Un órgano especial que aporta una revisión cuasi judicial de las resoluciones emitidas por la administración tributaria sobre controversias tributarias. Un tribunal fiscal no es un tribunal judicial ni forma parte del sistema judicial de un país. Sin embargo, sus resoluciones en general se someten a revisión por parte del/los tribunal/es. A los efectos de 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 judiciales —aunque en general, los procedimientos de los tribunales fiscales son más sencillos e implican un costo menor al contribuyente.

Ver también "*revisión administrativa*" y "*litigios tributarios*".



Apéndice 2. Plantilla del cuestionario previo a la 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 declaraciones, 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 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 las tablas adjuntas, 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 desimpuestos
- Sección E: Servicios electrónicos
- Sección F: Pagos
- Sección G: Deuda de impuestos domésticos
- Sección H: Resolución de controversias tributarias
- Sección I: Pago de las devoluciones del IVA

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

A. Recaudación de impuestos

Tabla 1. Recaudación de impuestos, [insertar los 3 ejercicios fiscales más recientes completos, p. ej., 2017-19]¹

	[2017]	[2018]	[2019]
En moneda local			
Previsión de la recaudación de impuestos nacional presupuestada²			
Recaudación de impuestos total			
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas (IRPJ)			
Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)			
Impuestos retenidos en la fuente de salarios (RFS)			
Impuesto al valor añadido (IVA) neto ²⁴			
- Impuesto al valor agregado (IVA) — recaudación interna bruta			
- Impuesto al valor agregado (IVA) — recaudación por importaciones			
- Impuesto al valor agregado (IVA) — devoluciones aprobadas y pagados	()	()	()
Impuestos especiales internos			
Impuestos especiales-recaudados sobre importaciones			
Recaudación de las contribuciones sociales			
Otros impuestos internos ³			
Como porcentaje de la recaudación de impuestos total			
Recaudación de impuestos total	100,0	100,0	100,0
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas (IRPJ)			
Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)			
Impuestos retenidos en la fuente de salarios (RFS)			
Impuesto al valor agregado (IVA) neto			
- Impuesto al valor agregado (IVA) — recaudación interna bruta			
- Impuesto al valor agregado (IVA) — recaudación por importaciones			
- Impuesto al valor agregado (IVA) — devoluciones aprobados y pagadas	()	()	()
Impuestos especiales internos			
Impuestos especiales-recaudados sobre importaciones			
Recaudación de las contribuciones sociales			
Otros impuestos internos			
Como porcentaje del PIB			
Recaudación de impuestos total			
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas (IRPJ)			
Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)			
Impuestos retenidos en la fuente de salarios (RFS)			
Impuesto al valor agregado (IVA) neto			
- Impuesto al valor agregado (IVA) — recaudación interna bruta			
- Impuesto al valor agregado (IVA) — recaudación por importaciones			
- Impuesto al valor agregado (IVA) — devoluciones aprobados y pagadas	()	()	()
Impuestos especiales internos			
Impuestos especiales-recaudados sobre importaciones			
Recaudación de las contribuciones sociales			
Otros impuestos internos			
PIB nominal en moneda nacional			
Notas explicativas:			
<p>¹Esta tabla reúne datos de tres ejercicios fiscales (p. ej., 2016 -18) respecto del total de los ingresos tributarios recaudado por la administración tributaria a nivel nacional, más IVA e impuestos especiales recaudados sobre las importaciones por la aduana y/u otro organismo.</p> <p>²Esta previsión normalmente es fijada por el Ministerio de Hacienda (o su equivalente) con aportes de la administración tributaria y, a los fines de esta tabla, solo debe cubrir los impuestos que figuran en la tabla. Se debe utilizar la previsión presupuestada definitiva, ajustada a través del procedimiento de revisión de mitad del año.</p> <p>³Otros impuestos nacionales recaudados a nivel nacional por la administración tributaria incluyen, p. ej., los impuestos sobre la propiedad, impuestos sobre las transacciones financieras y los impuestos ambientales.</p>			

²⁴ Impuesto al valor agregado = (IVA interno bruto recaudado + IVA recaudado en las importaciones) - devoluciones de IVA pagadas.

B. Movimientos en el registro de contribuyentes

Tabla 2. Movimientos en el registro de contribuyentes [insertar los 3 ejercicios fiscales más recientes completos, p. ej., 2016-18]

(Ref: ARD1)

	Contribuyentes registrados ¹ [A]	Contribuyentes no obligados a declarar ² [B]	Contribuyentes de los que se espera la declaración [C] = [(A) - (B)] ³	Datos adicionales ⁴ [D]	
				Nuevas inscripciones durante el año [D1]	Contribuyentes dados de baja durante el año. [D2]
[2016]					
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 ⁵					
Otros contribuyentes					
[2017]					
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 ⁵					
Otros contribuyentes					
[2018]					
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 ⁵					
Otros contribuyentes					

Notas explicativas:

¹ Un contribuyente registrado que se encuentra en el registro de contribuyentes de la administración tributaria.

² Contribuyentes no obligados a declarar se refiere a los contribuyentes que están registrados, pero que actualmente no están obligados a presentar una declaración por ley o reglamento y están marcados explícitamente en el sistema de administración tributaria automatizada.

³ Los cálculos de declaraciones esperadas se utilizarán en el Indicador A4-12.

⁴ Información sobre la actividad en el registro de contribuyentes.

⁵ A los efectos de una evaluación TADAT, la atención se centra en aquellos contribuyentes registrados de impuestos especiales que comercian con bienes o servicios que aportan el 70 por ciento del total de los ingresos por impuestos internos especiales, en valor.

C. Consultas telefónicas

(Ref: ARD 3)

Tabla 3. Tiempo de espera en consultas telefónicas (para los últimos 12 meses)			
Mes	Cantidad total de llamadas telefónicas de consulta recibidas	Llamadas telefónicas de consulta respondidas dentro de los 6 minutos de espera	
		Cantidad	Como porcentaje del total de llamadas telefónicas de consulta recibidas
Mes 1			
Mes 2			
Mes 3			
Mes 4			
Mes 5			
Mes 6			
Mes 7			
Mes 8			
Mes 9			
Mes 10			
Mes 11			
Mes 12			
Total de los 12 meses			

D. Presentación de declaraciones de impuestos

(Ref: ARD 4)

Tabla 4. Puntualidad de la presentación de declaraciones del IRPJ para el ejercicio fiscal [insertar el ejercicio fiscal más recientemente cerrado, p. ej. 2018]			
	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Cociente de puntualidad en la presentación ³ (En porcentaje)
Todos los contribuyentes del IRPJ			
Solo grandes contribuyentes			

Notas explicativas:

¹“Presentadas dentro del plazo” significa que las declaraciones se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

²“Declaraciones esperadas” significa la cantidad de declaraciones del IRPJ que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes inscritos en el IRPJ obligados por ley a presentar declaraciones.

³“Cociente de puntualidad de la presentación” 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:

$$\frac{\text{Cantidad de declaraciones IRPJ presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones IRPJ esperadas de contribuyentes registrados en IRPJ}} \times 100$$

Tabla 5. Puntualidad de la presentación de declaraciones del IRPF para el ejercicio fiscal
[insertar el ejercicio fiscal más recientemente cerrado, p. ej. 2018]

Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Cociente de puntualidad en la presentación ³ (En porcentaje)
Notas explicativas:		
<p>¹"Presentadas dentro del plazo" 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 IRPF que esperaba recibir la administración tributaria de los contribuyentes obligados por ley a presentar dichas declaraciones.</p> <p>³"Cociente de puntualidad de la presentación" 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> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones IRPF presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones IRPF esperadas de contribuyentes registrados en IRPF}} \times 100$		

Tabla 6. Puntualidad de la presentación de declaraciones del IVA —todos los contribuyentes
(para los últimos 12 meses)

Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Cociente de puntualidad en la presentación ³ (En porcentaje)
Mes 1			
Mes 2			
Mes 3			
Mes 4			
Mes 5			
Mes 6			
Mes 7			
Mes 8			
Mes 9			
Mes 10			
Mes 11			
Mes 12			
Total de los 12 meses			
Notas explicativas:			
<p>¹"Presentadas dentro del plazo" 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"Cociente de puntualidad de la presentación" 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> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones IVA presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones IVA esperadas de contribuyentes registrados en IVA}} \times 100$			

Tabla 7. Puntualidad de la presentación de declaraciones del IVA —solo grandes contribuyentes
(para los últimos 12 meses)

Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Cociente de puntualidad en la presentación ³ (En porcentaje)
Mes 1			
Mes 2			
Mes 3			
Mes 4			
Mes 5			
Mes 6			
Mes 7			
Mes 8			
Mes 9			
Mes 10			
Mes 11			
Mes 12			
Total de los 12 meses			

Notas explicativas:

¹ "Presentadas dentro del plazo" 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 "Cociente de puntualidad de la presentación" 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:

$$\frac{\text{Cantidad de declaraciones IVA presentadas por grandes contribuyentes dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones IVA esperadas de grandes contribuyentes registrados en IVA}} \times 100$$

Tabla 8. Puntualidad de la presentación de declaraciones de IIEE

[para aquellas categorías de impuestos especiales sobre bienes o servicios que contribuyen, en valor, con el 70 por ciento de la recaudación por impuestos especiales]
(para los últimos 12 meses)

Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Cociente de puntualidad en la presentación ³ (En porcentaje)
Mes 1			
Mes 2			
Mes 3			
Mes 4			
Mes 5			
Mes 6			
Mes 7			
Mes 8			
Mes 9			
Mes 10			
Mes 11			
Mes 12			
Total de los 12 meses			

Notas explicativas:

¹ "Presentadas dentro del plazo" significa que las declaraciones fueron presentadas a la fecha de vencimiento legal (más cualquier "día de gracia" aplicado por la administración tributaria como una cuestión de política administrativa) por los contribuyentes de impuestos especiales registrados que aportan hasta el 70 por ciento, por valor, de los ingresos totales del impuesto especiales.

² "Declaraciones esperadas" significa el número de declaraciones de impuestos especiales que la administración tributaria espera recibir de los contribuyentes registrados de impuestos especiales (se enfoca en aquellos contribuyentes de las categorías de bienes o servicios que representen el 70 por ciento del total de los ingresos por impuestos especiales, por valor) que están obligados por ley a presentar declaraciones de impuestos especiales.

³ "Cociente de puntualidad de la presentación" es el número de declaraciones de impuestos especiales presentadas por los contribuyentes en la fecha de vencimiento legal como porcentaje del número total de declaraciones de impuestos especiales que se espera de los contribuyentes de impuestos especiales inscritos que comercian productos o servicios y que contribuyen con el 70 por ciento del total de los ingresos por concepto de impuestos especiales, es decir, expresados como una proporción:

$$\frac{\text{Cantidad de declaraciones de IIEE presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones de IIEE esperadas de contribuyentes registrados en IIEE}} \times 100$$

Tabla 9. Puntualidad de la presentación de declaraciones de IIEE —solo grandes contribuyentes
(para los últimos 12 meses)

Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Cociente de puntualidad en la presentación ³ (En porcentaje)
Mes 1			
Mes 2			
Mes 3			
Mes 4			
Mes 5			
Mes 6			
Mes 7			
Mes 8			
Mes 9			
Mes 10			
Mes 11			
Mes 12			
Total de los 12 meses			

Notas explicativas:

¹“Presentadas dentro del plazo” 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 impuestos especiales que esperaba recibir la administración tributaria de **TODOS los grandes contribuyentes** obligados por ley a presentar declaraciones de impuestos especiales.

³ “Cociente de puntualidad de la presentación” es la cantidad de declaraciones de impuestos especiales presentadas dentro del plazo legal por grandes contribuyentes como porcentaje de la cantidad total de declaraciones de impuestos especiales esperadas de los grandes contribuyentes, es decir, expresado como proporción:

$$\frac{\text{Cantidad de declaraciones de IIEE presentadas por grandes contribuyentes dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones de IIEE esperadas de grandes contribuyentes registrados en IIEE}} \times 100$$

Tabla 10. Puntualidad de la presentación de declaraciones de RFS (presentadas por empleadores) (para los últimos 12 meses)			
Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Cociente de puntualidad en la presentación ³ (En porcentaje)
Mes 1			
Mes 2			
Mes 3			
Mes 4			
Mes 5			
Mes 6			
Mes 7			
Mes 8			
Mes 9			
Mes 10			
Mes 11			
Mes 12			
Total de los 12 meses			

Notas explicativas:

¹“Presentadas dentro del plazo” 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 RFS esperaba recibir la administración tributaria de empleadores inscritos obligados por ley a presentar dichas declaraciones.

³“El cociente de puntualidad de la presentación” es la cantidad de declaraciones de RFS presentadas por los empleadores dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones de dichas retenciones esperadas de los empleadores inscritos, es decir, expresado como porcentaje:

$$\frac{\text{Cantidad de declaraciones de RFS presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones de RFS esperadas de empleadores registrados en RFS}} \times 100$$

E. Servicios electrónicos

(Ref: ARD 4 y 5)

Tabla 11. Uso de servicios electrónicos, [insertar los últimos 3 ejercicios fiscales completos, p. ej. 2016-18]

	[2016]	[2017]	[2018]
	Presentación electrónica²		
	(Como porcentaje de todas las declaraciones presentadas para cada tipo de impuesto)		
IRPJ			
IRPF			
RFS			
IVA			
Impuestos especiales internos (para todos los contribuyentes registrados)			
Grandes contribuyentes (todos los impuestos básicos)			
	Pagos electrónicos³		
	(Como porcentaje de la cantidad total de pagos recibidos por cada tipo de impuesto)		
IRPJ			
IRPF			
RFS			
IVA			
Impuestos especiales internos (para todos los contribuyentes registrados)			
Grandes contribuyentes (todos los impuestos básicos)			
	Pagos electrónicos		
	(Como porcentaje del valor total de pagos recibidos para cada tipo de impuesto)		
IRPJ			
IRPF			
RFS			
IVA			
Impuestos especiales internos (para todos los contribuyentes registrados)			
Grandes contribuyentes (todos los impuestos básicos)			

Notas explicativas:

¹ Los datos en esta tabla proporcionan un indicador de la medida en que la administración tributaria está utilizando tecnología moderna para transformar sus operaciones, principalmente en las áreas de presentación y pago.

² A los efectos de esta tabla, la declaración electrónica supone la existencia de medios que permitan a los contribuyentes completar las declaraciones de impuestos en línea y presentar dichas declaraciones por Internet.

³ Un pago electrónico es un pago realizado de una cuenta bancaria a otra por medios electrónicos sin la intervención directa del personal del banco, en lugar de usar efectivo o cheques, en persona o por correo. 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, p. ej., por teléfono móvil, donde se utiliza tecnología para convertir teléfonos móviles en una terminal de Internet desde donde pueden realizarse pagos.

F. Pagos

(Ref: ARD 5)

Tabla 12. Pagos de IVA efectuados durante [insertar el ejercicio fiscal cerrado más reciente, p. ej. 2018]

	Pagos del IVA dentro del plazo ¹		Pagos del IVA debidos ²		Cociente de puntualidad de pagos ³ (En porcentaje)	
	Todos los contribuyentes de IVA	Grandes contribuyentes de IVA	Todos los contribuyentes de IVA	Grandes contribuyentes de IVA	Todos los contribuyentes de IVA	Grandes contribuyentes de IVA
Cantidad de pagos						
Valor de los pagos						

Notas explicativas:

¹"Pago dentro del plazo" significa que los pagos se realizan antes o en la fecha legal de vencimiento del pago (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

²Los "pagos debidos" incluyen todos los pagos debidos, ya sean mediante declaración/autoliquidación por el propio contribuyente o como resultado de una determinación/liquidación administrativa (como resultado de una auditoría).

³"Cociente de puntualidad del pago" es la cantidad (o valor) de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad (o valor), es decir, expresado como un porcentaje.

- El cociente de puntualidad del pago expresado en cantidad

$$\text{es: } \frac{\text{Cantidad de Pagos de IVA hechos dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad total de pagos de IVA debidos}} \times 100$$

- El cociente de puntualidad del pago expresado en valor es: $\frac{\text{Valor del IVA pago dentro del plazo legal}}{\text{Valor total de pagos de IVA debidos}} \times 100$

G. Deuda de impuestos internos

(Ref: ARD 5)

Tabla 13. Valor de la deuda tributaria [insertar 3 ejercicios fiscales completos, p. ej. 2016-18] 1

	[2016]	[2017]	[2018]
	En moneda local		
Recaudación total de los impuestos principales (de la tabla 1) ² (A)			
Valor total de la deuda tributaria de impuestos principales al final del año fiscal ³ (B)			
De la cual: Cobrables ⁴ (D)			
De la cual: Más de 12 meses de antigüedad (D)			
	En porcentaje		
Cociente de (B) con relación a (A) ⁴			
Cociente de (C) con relación a (A) ⁵			
Cociente de (D) con relación a (B) ⁶			

Notas explicativas:

¹ Los datos en esta tabla se emplearán para determinar el valor de la deuda tributaria de los impuestos principales con relación a la recaudación anual y examinar en qué medida las obligaciones tributarias no pagadas están sensiblemente en deuda (es decir, tienen más de 12 meses de antigüedad).

² A los efectos del denominador en esta tabla, la **recaudación total de impuestos principales incluye los siguientes**: IRPJ, IRPP, IRF, IVA neto, impuestos especiales, SCC (donde sea una fuente importante de ingresos) y otros impuestos domésticos. **Excluye los impuestos especiales sobre las importaciones.**

² El "valor total de la deuda tributaria" incluye los impuestos principales, las sanciones y los intereses acumulados, resultado de lo auto declarado o autoliquidado por el contribuyente y lo determinado o liquidado administrativamente por la AT.

⁴ La deuda tributaria "cobrable" se define como la suma total de impuestos internos principales, incluyendo intereses y penalidades o sanciones, vencidos y no sujetos a impedimentos de cobro. La deuda de impuestos principales cobrable generalmente excluye: (a) los importes formalmente objetados o recurridos por el contribuyente y para los cuales se ha suspendido la acción de cobro a la espera de la resolución del litigio, (b) los importes legalmente irrecuperables (p. ej., la deuda perdida por quiebra), y (c) la deuda incobrable por otros motivos (p. ej., porque el deudor no tiene fondos ni otros activos).

$$^5 \text{ i.e. } \frac{\text{Valor total de la deuda de impuestos principales al final del año fiscal (B)}}{\text{Total de impuestos principales recaudados en el año fiscal (A)}} \times 100$$

$$^6 \text{ i.e. } \frac{\text{Valor de la deuda cobrable de impuestos principales al final de año fiscal (C)}}{\text{Total de impuestos principales recaudados en el año fiscal (A)}} \times 100$$

$$^7 \text{ i.e. } \frac{\text{Valor de la deuda en impuestos principales >12 meses al final del año (D)}}{\text{Valor total de la deuda de impuestos principales al final del año fiscal (B)}} \times 100$$

H. Resolución de litigios tributarios

(Ref: ARD 7)

Tabla 14. Finalización de las revisiones administrativas
(para los últimos 12 meses)

Mes	Número de casos de revisión administrativa				Finalizada dentro de 30 días calendarios		Finalizada dentro de 60 días calendarios		Finalizada dentro de 90 días calendarios	
	Stock a principios de mes [A]	Recibido durante el mes [B]	Finalizado durante el mes [C]	Stock a fin de mes [D] = [A + B - C]	Número [E]	Como porcentaje del total [F] = [E / A + B]	Número [G]	Como porcentaje del total [H] = [G / A + B]	Número [I]	Como porcentaje del total [J] = [I / A + B]
Mes 1										
Mes 2										
Mes 3										
Mes 4										
Mes 5										
Mes 6										
Mes 7										
Mes 8										
Mes 9										
Mes 10										
Mes 11										
Mes 12										
Total de los 12 meses										

Pago de las devoluciones del IVA

(Ref: ARD 8)

Tabla 15. Devoluciones de IVA
(para los últimos 12 meses)

		Cantidad de casos	Valor en moneda nacional
Total de solicitudes de devolución de IVA recibidas (A)			
Total de devoluciones de IVA pagadas ¹			
	De las cuales: pagadas en los 30 primeros días desde el día de la solicitud (B) ²		
	De las cuales: pagadas después de los 30 días		
Total de solicitudes de devolución de IVA rechazadas ³			
	De las cuales: denegadas en los 30 primeros días desde el día de la solicitud (C)		
	De las cuales: denegadas después de los 30 días		
Total de devoluciones de 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			
Coeficiente de (B+C) con relación a (A) ⁵			

Nota explicativa:

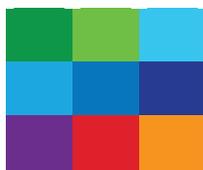
¹Incluye todas las devoluciones pagadas, además de devoluciones compensadas contra otras obligaciones tributarias.

²TADAT mide el desempeño comparándolo con un estándar de 30 días.

³Incluye casos en que se tomó una decisión formal de denegar la solicitud de devolución del contribuyente (p. ej., cuando no se han cumplido los requisitos legales para la devolución).

⁴Incluye 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 ha pagado ni compensado.

⁵ i.e.
$$\frac{\text{Devoluciones de IVA pagadas en 30 días (B)} + \text{devoluciones de IVA rechazadas en 30 días (C)}}{\text{Total de solicitudes de devoluciones recibidas (A)}} \times 100$$



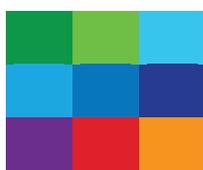
Apéndice 3. Cronograma de trabajo sugerido para la evaluación en el país

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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Familiarizar al equipo directivo con los objetivos, procedimientos y productos concretos del enfoque del 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 a las preguntas e inquietudes planteadas. 		
Día 1 (AM/PM)	Reunión de validación de datos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar la información numérica y demás datos recabados en el cuestionario TADAT. 2. Debatir con las autoridades las cuestiones relacionadas con los datos. 		
Día 1 (PM)	Reunión ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados	<p>Recabar información y evidencias para calificar el ARD 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes. • A1-2. Conocimiento de potenciales contribuyentes. 		
Día 2 (AM/PM)	Reunión ARD 2: Gestión eficaz de riesgos	<p>Recabar información y evidencias para calificar el ARD 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A2-3. Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento • A2-4. Mitigación de los riesgos a través de un plan de mejora del cumplimiento • A2-5. Monitoreo y evaluación de las actividades de mitigación de riesgos de cumplimiento. • A2-6. Gestión de los riesgos operacionales. • A2-7. Gestión de riesgos del capital humano. 		

Fecha / Hora	Tema	Objetivo/s	Miembros del equipo participantes	Lugar de los encuentros
Día 3 (AM)	Reunión ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario	<p>Recabar información y evidencias para calificar el ARD 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A3-8. Alcance, actualidad y accesibilidad de la información. • A3-9. Tiempo necesario para responder a las solicitudes de información. • A3-10. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente • A3-11. Opinión del contribuyente sobre productos y servicios 		
Día 3 (PM)	Reunión ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos	<p>Recabar información y evidencias para calificar el ARD 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A4-12. Coeficiente de puntualidad de la presentación de declaraciones. • A4-13. Gestión de omisos. • A4-14. Uso de medios electrónicos en la presentación de declaraciones. 		
Día 4 (AM)	Reunión ARD 5: Pago oportuno de impuestos	<p>Recabar información y evidencias para calificar el ARD 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A5-15. Uso de métodos electrónicos de pago. • A5-16. Uso de sistemas de recaudación eficientes • A5-17. Puntualidad de los pagos. • A5-18. Stock y circulación de la deuda 		
Día 4 (PM)	Reunión ARD 6: Exactitud de la información declarada	<p>Recabar información y evidencias para calificar el ARD 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A6-19. Alcance de actuaciones de verificación adoptadas para detectar y disuadir la inexactitud de la información declarada. • A6-20. Uso de sistemas para cruzar datos a gran escala y detectar la inexactitud de la información declarada. • A6-21. Iniciativas emprendidas para fomentar la exactitud de la información declarada. • A6-22. Monitoreo de la brecha tributaria para evaluar la inexactitud de la información declarada. 		

Fecha / Hora	Tema	Objetivo/s	Miembros del equipo participantes	Lugar de los encuentros
Día 5 (AM)	Reunión ARD 7: Resolución efectiva de controversias tributarias	<p>Recabar información y evidencias para calificar el ARD 7:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A7-23. Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado. • A7-24. Tiempo necesario para la resolución de litigios. • A7-25. Grado en se actúa en respuesta a los resultados de litigios. 		
Día 5 (PM)	Reunión ARD 8: Gestión eficiente de la recaudación	<p>Recabar información y evidencias para calificar el ARD 8:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A8-26. Contribución al proceso de previsión de ingresos tributarios del gobierno. • A8-27. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios • A8-28. Idoneidad del proceso de devoluciones de impuestos. 		
Día 6 (AM/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"> • A9-29. Mecanismos de aseguramiento interno. • A9-30. Supervisión externa de la administración tributaria. • A9-31. Percepción pública de la integridad. • A9-32. Publicación de actividades, resultados y planes 		
Días 7-8	Trabajo interno equipo evaluador: análisis preliminar	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis preliminar y calificación inicial. • Identificar áreas que requieren alguna acción de seguimiento (<i>p. ej.</i>, falta de información o evidencias). 		
Días 9-11	Reuniones de seguimiento y recolección de información según se requiera	<ul style="list-style-type: none"> • Recabar información y evidencias adicionales y confirmar las interpretaciones sobre los sistemas, procesos, acuerdos institucionales, etc. para poder determinar la calificación definitiva y elaborar el IED. 		
Días 12-14	Trabajo interno equipo evaluador: evaluación final y elaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de evidencias. • Evaluar cada indicador y dimensión de medición contra los criterios de calificación de la guía práctica. • Elaborar el IED utilizando la plantilla del 		

Fecha / Hora	Tema	Objetivo/s	Miembros del equipo participantes	Lugar de los encuentros
	del IED	IED.		
Día 15	Entrega del IED	<ul style="list-style-type: none"> Entregar el borrador de IED a las autoridades 24 horas antes de la reunión de cierre agendada. Tras recibir la autorización de las autoridades, informar a otras partes interesadas, según corresponda (p. ej., socios para la cooperación al desarrollo u otros interesados). 		
Día 16	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 posterior a la evaluación e invitar al país a formular comentarios por escrito sobre el borrador de IED (que han de ser entregados al equipo evaluador dentro de los 21 días calendarios siguientes). 		



Apéndice 4. Plantilla del Informe de evaluación del desempeño



Informe de evaluación del desempeño

[Nombre del país]

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

[Mes 201X]

ÍNDICE	PÁGINA
PREÁMBULO _____	159
ABREVIATURAS Y SIGLAS _____	160
RESUMEN EJECUTIVO _____	161
I. INTRODUCCIÓN _____	165
II. INFORMACIÓN SOBRE LOS ANTECEDENTES DEL PAÍS _____	166
A. Perfil del país _____	166
B. Tablas de datos _____	166
C. Situación económica _____	167
D. Impuestos principales _____	167
E. Marco institucional _____	167
F. Estado actual de la reforma de la administración tributaria _____	167
G. Intercambio internacional de información _____	167
EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS DE RESULTADO DEL DESEMPEÑO _____	168
A. ARD 1: Integridad del registro de contribuyentes _____	168
B. ARD 2: Gestión eficaz de riesgos _____	169
C. ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario _____	172
D. ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos _____	175
E. ARD 5: Pago oportuno de impuestos _____	177
F. ARD 6: Exactitud de la información declarada _____	179
G. ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios _____	182
H. ARD 8: Gestión eficiente de la recaudación _____	184
I. ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia _____	186
GRÁFICO	
Gráfico 1. [Insertar el nombre del país]: Distribución de las calificaciones del desempeño _____	162
CUADROS	
Cuadro 1. [Insertar el nombre del país]: Resumen de la evaluación del desempeño TADAT _____	163
Cuadro 2. Evaluación del A1-1 _____	168
Cuadro 3. Evaluación del A1-2 _____	169
Cuadro 4. Evaluación del A2-3 _____	170
Cuadro 5. Evaluación del A2-4 _____	170
Cuadro 6. Evaluación del A2-5 _____	171
Cuadro 7. Evaluación del A2-6 _____	171
Cuadro 8. Evaluación del A2-7 _____	172
Cuadro 9. Evaluación del A3-8 _____	173
Cuadro 10. Evaluación del A3-9 _____	173
Cuadro 11. Evaluación del A3-10 _____	174
Cuadro 12. Evaluación del A3-11 _____	174
Cuadro 13. Evaluación del A4-12 _____	175
Cuadro 14. Evaluación del A4-13 _____	176
Cuadro 15. Evaluación del A4-14 _____	176
Cuadro 16. Evaluación del A5-15 _____	177
Cuadro 17. Evaluación del A5-16 _____	178
Cuadro 18. Evaluación del A5-17 _____	178
Cuadro 19. Evaluación del A5-18 _____	179
Cuadro 20. Evaluación del A6-19 _____	181
Cuadro 21. Evaluación del A6-20 _____	181
Cuadro 22. Evaluación del A6-21 _____	182
Cuadro 23. Evaluación del A6-22 _____	182
Cuadro 24. Evaluación del A7-23 _____	183
Cuadro 25. Evaluación del A7-24 _____	183
Cuadro 26. Evaluación del A7-25 _____	184
Cuadro 27. Evaluación del A8-26 _____	185
Cuadro 28. Evaluación del A8-27 _____	185
Cuadro 29. Evaluación del A8-28 _____	186
Cuadro 30. Evaluación del A9-29 _____	186
Cuadro 31. Evaluación del A9-30 _____	187
Cuadro 32. Evaluación del A9-31 _____	187
Cuadro 33. Evaluación del A9-32 _____	188
ANEXOS	
I. Marco de TADAT _____	189
II. [Insertar el nombre del país]: Situación actual del país _____	191
III. Tablas de datos _____	192
IV. Organigrama _____	193
V. Fuentes de las evidencias _____	193

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].

[Colocar 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.” El IED ha sido revisado y aprobado por el secretariado de TADAT.

ABREVIATURAS y SIGLAS

ARD	Área de resultados del desempeño
CSS	Contribuciones a la seguridad social
IED	Informe de evaluación del desempeño
RFS	Impuestos por retenciones en la fuente de salarios
IRPF	Impuesto sobre la renta de las personas físicas
IRPJ	Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas
IVA	Impuesto al valor agregado
TADAT	Herramienta de evaluación y diagnóstico 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

- [6 a 8 puntos de las principales fortalezas de la administración tributaria].
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...

Debilidades

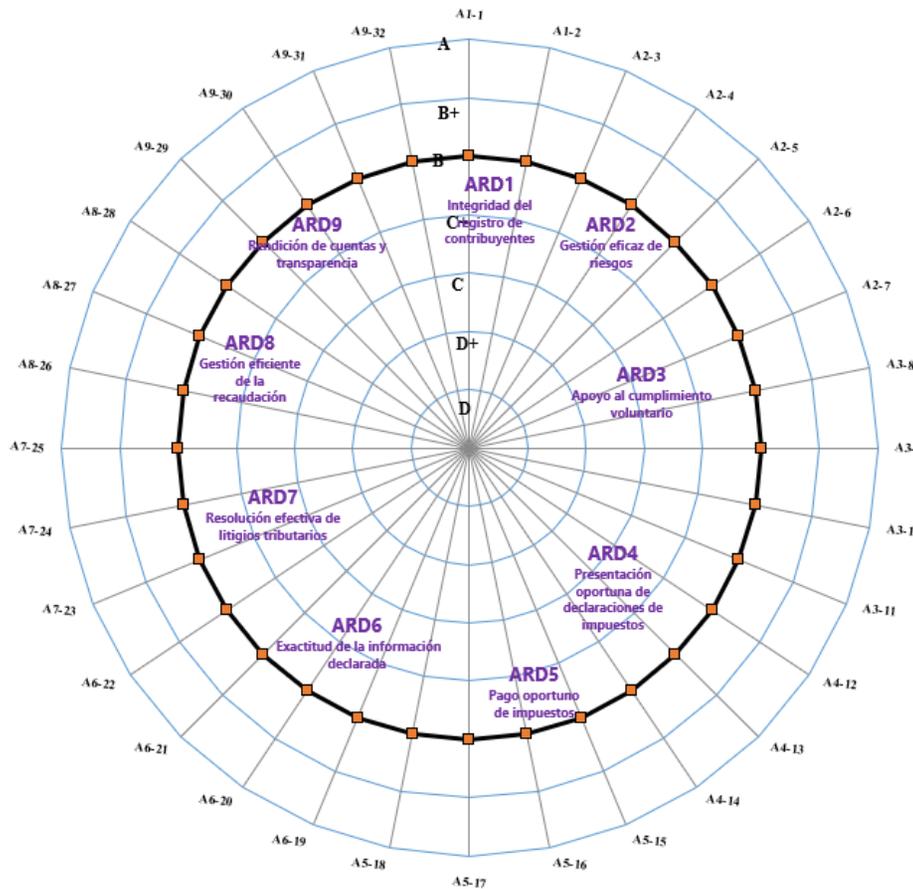
- [6 a 8 puntos de las principales debilidades de la administración tributaria].
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...

[Colocar 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 32 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.

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

[Insertar el gráfico de araña y la tabla con el resumen de las calificaciones]



Indicador	Calificación
A1-1	B
A1-2	B
A2-3	B
A2-4	B
A2-5	B
A2-6	B
A2-7	B
A3-8	B
A3-9	B
A3-10	B
A3-11	B
A4-12	B
A4-13	B
A4-14	B
A5-15	B
A5-16	B
A5-17	B
A5-18	B
A6-19	B
A6-20	B
A6-21	B
A6-22	B
A7-23	B
A7-24	B
A7-25	B
A8-26	B
A8-27	B
A8-28	B
A9-29	B
A9-30	B
A9-31	B
A9-32	B

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

Indicador	Scores 201	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
ARD 1: Integridad del registro de contribuyentes		
A1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.	x	[Colocar una explicación breve de la oración].
A1-2. Conocimiento de potenciales contribuyentes.	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 plan de mejora de cumplimiento.	x	
A2-5. Monitoreo y evaluación de las actividades de mitigación de riesgos de cumplimiento.	x	
A2-6. Gestión de riesgos operacionales.	X	
A2-7. Gestión de riesgos del capital humano.	X	
ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario		
A3-8. Alcance, actualidad y accesibilidad de la información.	X	
A3-9. Tiempo necesario para responder a las solicitudes de información.	X	
A3-10. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	X	
A3-11. Opinión del contribuyente sobre productos y servicios.	X	
ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos		
A4-12. Índice de puntualidad en la presentación de declaraciones.	X	
A4-13. Gestión de omisos.	X	
A4-14. Uso de medios electrónicos en la presentación de declaraciones.	X	
ARD 5: Pago oportuno de impuestos		
A5-15. Uso de métodos electrónicos de pago.	X	
A5-16. Uso de sistemas de recaudación eficientes.	X	
A5-17. Puntualidad en los pagos.	X	
A5-18. Stock y circulación de la deuda.	X	
ARD 6: Exactitud de la información declarada		
A6-19. Alcance de las actuaciones de verificación realizadas para detectar y	X	

Indicador	Scores 201_	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
disuadir la inexactitud de la información declarada.		
A6-20. Uso de sistemas para cruzar datos a gran escala y detectar la inexactitud de la información declarada.	X	
A6-21. Iniciativas emprendidas para fomentar la exactitud de la información declarada.	X	
A6-22. Monitoreo de la brecha tributaria para evaluar la inexactitud de la información declarada.	X	
ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios		
A7-23. Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado.	X	
A7-24. Tiempo necesario para la resolución de litigios.	X	
A7-25. Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de los litigios.	X	
ARD 8: Gestión eficiente de la recaudación		
A8-26. Contribución al proceso de previsión de ingresos tributarios del gobierno.	X	
A8-27. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios.	X	
A8-28. Idoneidad del proceso de devoluciones de impuestos.	X	
ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia		
A9-29. Mecanismos de aseguramiento interno.	X	
A9-30. Supervisión externa de la administración tributaria.	X	
A9-31. Percepción pública de la integridad.	X	
A9-32. 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 el secretariado de TADAT. El informe está estructurado en función del marco TADAT relativo a nueve ARD y 32 indicadores de alto nivel que son fundamentales para el desempeño de la administración tributaria que están vinculados a las ARD. Se toman en cuenta 55 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, 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. *P. ej.*, se da la calificación "D" cuando una administración tributaria no puede facilitar datos numéricos básicos para los fines de evaluar el desempeño operativo (*p. ej.*, las áreas de presentación, 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 por considerar sobre el enfoque diagnóstico TADAT se detallan a continuación:

- TADAT evalúa los resultados del desempeño logrados en la administración con respecto a los impuestos principales directos e indirectos fundamentales para los ingresos fiscales del gobierno central, específicamente el impuesto sobre la renta de las de personas jurídicas (IRPJ), el impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF), el impuesto al valor agregado (IVA), el impuesto especial (centrado en los contribuyentes domésticos registrados que cotizan en la categoría de bienes y servicios y que aportan el 70 por ciento del total de los

ingresos domésticos por valor), y los impuestos por retenciones en la fuente de salarios (RFS) (los cuales, estrictamente hablando, son remesas 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 *p. ej.* los que se aplican al sector de recursos naturales. Tampoco evalúa la administración aduanera.
- TADAT proporciona una evaluación dentro del marco de la política de ingresos existente en un país, con evaluaciones que resaltan los problemas de rendimiento que pueden ser tratados mejor mediante una combinación de respuestas administrativas y políticas.

El objetivo de TADAT es proporcionar una evaluación objetiva de la salud de los componentes clave del sistema de administración tributaria, el alcance de la reforma requerida y las prioridades relativas de atención. Las evaluaciones TADAT son especialmente útiles para:

- Identificar los puntos fuertes y débiles de 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 conseguir una implementación más rápida y eficaz.
- Monitorear y evaluar el progreso de la reforma mediante evaluaciones repetidas posteriores.

II. INFORMACIÓN SOBRE LOS ANTECEDENTES DEL PAÍS

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.

Tablas de datos

Los datos numéricos recopilados por las autoridades y utilizados en esta evaluación de desempeño

de TADAT están contenidos en las tablas incluidas en el Anexo III.

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].

Impuestos principales

[Colocar uno o dos párrafos con los principales impuestos nacionales (*p. ej.*, IRPJ, IRPF, impuestos especiales, RFS 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 la tabla 1 del Anexo III.

Marco institucional

[Colocar 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.

Estado actual de la reforma de la administración tributaria

[Insertar 1-3 párrafos que describen las áreas clave actuales (**solo hasta cinco**) de la reforma de la administración tributaria en que las autoridades (gobierno y la administración tributaria) se están enfocando. Indicar qué colaboradores (nacionales o internacionales), si los hay, ayudan a las autoridades a implementar el programa de reforma de la administración tributaria y en qué áreas].

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. (Más información está en <http://www.oecd.org/tax/transparency/>). También mencione: (i) cualquier acción tomada bajo la iniciativa de Erosión de Base y Cambio de Beneficios (BEPS); y (ii) el número de acuerdos de doble tributación que tiene el país (si corresponde), además de algunos países que hayan firmado estos acuerdos].

EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS DE RESULTADO DEL DESEMPEÑO

A. ARD 1: Integridad del registro de contribuyentes

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 impuestos por retenciones en la fuente de salarios (RFS) 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 del desempeño para evaluar el ARD 1:

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

A1-1: Información exacta y fiable sobre los contribuyentes

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

Cuadro 2. Evaluación del A1-1

Dimensión	Método de calificación	Score 201_	
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 el registro de contribuyentes.		X	

[Colocar 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.]

A1-2: Conocimiento de potenciales contribuyentes

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.

Cuadro 3. Evaluación del A1-2

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A1-2. El alcance de las iniciativas para detectar empresas e individuos que deben registrarse, pero 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.]

ARD 2: Gestión eficaz de riesgos

Las administraciones tributarias enfrentan numerosos riesgos que tienen el potencial de afectar adversamente los ingresos 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 de impuestos, 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 (*p. ej.*, fuga de información confidencial sobre contribuyentes que se traduce en la pérdida de la confianza de la comunidad en la administración tributaria). Para fines de TADAT, el riesgo institucional se divide en dos componentes. Estos son:
 - *Riesgo operacional*- se refiere a acciones disruptivas que destruyen o afectan parte o todos los activos y recursos de la administración tributaria, como edificios, TI y otros equipos, datos y registros; y
 - *Riesgo de capital humano*- se refiere a las interrupciones que afectan la administración tributaria que surgen de las brechas de competencia, capacidad, cumplimiento, costo y compromiso de y por parte de sus empleados.

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.

Cinco indicadores del desempeño se usan para evaluar el ARD 2:

- A2-3—Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.
- A2-4—Mitigación de riesgos a través de un plan de mejora de cumplimiento.
- A2-5—Monitoreo y evaluación de las actividades de mitigación de riesgos de cumplimiento.
- A2-6—Gestión de riesgos operacionales (es decir, sistemas y procesos).
- A2-7—Gestión de riesgos de capital humano.

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 se muestran en el Cuadro 4, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 4. Evaluación del A2-3

Dimensión	Método de calificación	Score 201_	
A2-3-1. En qué medida se recopila información y se investiga para identificar los riesgos de cumplimiento relativos a las principales obligaciones tributarias.	M1	X	X
A2-3-2. El proceso utilizado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento de los contribuyentes.		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.]

A2-4: Mitigación de riesgos a través de un plan de mejora de 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 de la evaluación se muestra en el Cuadro 5, seguido de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 5. Evaluación del A2-4

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A2-4. El grado en que la administración tributaria mitiga los riesgos evaluados asociados al sistema tributario a través de un plan de mejora	M1	X

de cumplimiento.		
------------------	--	--

[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.]

A2-5: Monitoreo y evaluación de las actividades de mitigación de riesgos de cumplimiento

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

Cuadro 6. Evaluación del A2-5

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A2-5. El proceso utilizado para monitorear y evaluar el impacto de las actividades de mitigación de los riesgos 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: Gestión de riesgos operacionales

Este indicador examina cómo la administración tributaria gestiona riesgos operativos distintos de los relacionados con los recursos humanos. La calificación de la evaluación se muestra en el Cuadro 7, seguido de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 7. Evaluación del A2-6

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A2-6-1. El proceso utilizado para identificar, evaluar y mitigar los riesgos operacionales.	M1	X
A2-6-2. En qué medida se comprueba, monitorea y evalúa la efectividad del programa de continuidad del negocio.		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.]

A2-7: Gestión de riesgos de capital humano

Este indicador examina cómo la administración tributaria gestiona los riesgos de capital humano. La calificación evaluada se muestra en el Cuadro 8, seguida de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 8. Evaluación del A2-7

Dimensión	Método de calificación	Score 201_	
A2-7-1. En qué medida la administración tributaria cuenta con la capacidad y la estructura para gestionar los riesgos asociados al capital humano.	M1	X	X
A2-7-2. El grado en que la administración tributaria evalúa el estado de los riesgos asociados al capital humano y las intervenciones de mitigación relacionadas.		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.]

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 asesoramiento sucinto y comprensible en el que puedan confiar.

También resultan importantes los esfuerzos por reducir los costos de cumplimiento para el contribuyente. *P. ej.*, las pequeñas empresas se benefician cuando los requisitos de contabilidad e información son simplificados. Asimismo, las personas físicas sujeto a obligaciones tributarias relativamente simples (*p. ej.*, empleados, jubilados o retirados e inversores pasivos) se benefician de declaraciones simplificadas (*p. ej.*, declaraciones de impuestos prellenadas) y de sistemas que eliminan la necesidad de realizar declaraciones.

Cuatro indicadores del desempeño se utilizan para evaluar el ARD 3:

- A3-8—Alcance, actualidad y accesibilidad de la información.
- A3-9—Tiempo necesario para responder a las solicitudes de información.
- A3-10—Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.

- A3-11—Opinión del contribuyente sobre productos y servicios.

A3-8. Alcance, actualidad y accesibilidad de la información

Para este indicador cuatro dimensiones evalúan: (1) si los contribuyentes tienen la información que necesitan para cumplir con sus obligaciones; (2) si la información disponible para los contribuyentes refleja la ley actual y la política administrativa; (3) qué tan fácil es para los contribuyentes obtener información. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 9, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 9. Evaluación del A3-8

Dimensión	Método de calificación	Score 201_	
A3-8-1. La variedad de información disponible para los contribuyentes que explica claramente sus obligaciones y derechos en relación con los impuestos principales.	M1	X	
A3-8-2. El grado en que la información está actualizada en cuanto a la legislación y políticas administrativas.		X	X
A3-8-3. La facilidad con la que los contribuyentes obtienen información y ayuda de la administración tributaria.		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 la Tabla 3 del anexo III.]

A3-9. Tiempo necesario para responder a las solicitudes de información

Este indicador examina la rapidez con que la administración tributaria responde las solicitudes de información 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). Las calificaciones se muestran en el Cuadro 10, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 10. Evaluación del A3-9

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A3-9. El tiempo necesario para responder a las solicitudes de información de los contribuyentes o de los intermediarios 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.]

A3-10. 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 11, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 11. Evaluación del A3-10

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A3-10. 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.]

A3-11. Opinión 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 opinión 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 12, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 12. Evaluación del A3-11

Dimensión	Método de calificación	Score 201_	
A3-11-1. El uso y la frecuencia de métodos para obtener la opinión de los contribuyentes sobre la calidad de los servicios prestados.	M1	X	X
A3-11-2. En qué medida la opinión de los contribuyentes se tiene en cuenta en 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.]

ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos

La presentación de declaraciones de impuestos 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 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 (*p. ej.*, a través de declaraciones de impuestos prellenadas). 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. 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 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.)

Tres indicadores del desempeño se utilizan para evaluar el ARD 4:

- A4-12—Índice de puntualidad en la presentación de declaraciones.
- A4-13—Gestión de omisos.
- A4-14—Uso de medios electrónicos en la presentación de declaraciones.

A4-12: Índice de puntualidad en la 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, impuestos domésticos especiales y RFS. Un cociente alto de puntualidad de las declaraciones indica una gestión eficaz del cumplimiento, lo que comprende, *p. ej.*, 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 se muestran en el Cuadro 13, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 13. Evaluación del A4-12

Dimensión	Método de calificación	Score 201_	
A4-12-1. El número de declaraciones de IRPJ presentadas dentro del plazo legal como porcentaje del número de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos en el IRPJ.	M2	X	X
A4-12-2. El número de declaraciones de IRPF presentadas dentro del plazo legal como porcentaje del número de declaraciones esperadas de		X	

los contribuyentes inscritos en el IRPF.			
A4-12-3. El número de declaraciones de IVA presentadas dentro del plazo legal como porcentaje del número de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos en el IVA.		X	
A4-12-4. El número de declaraciones de impuestos específicos presentadas dentro del plazo legal como porcentaje del número de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos en los impuestos específicos.		X	
A4-12-5. El número de declaraciones de retenciones de impuestos en la fuente por el empleador presentadas dentro del plazo legal como porcentaje del número de declaraciones esperadas de retenciones de impuestos en la fuente de los empleadores inscritos.		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 las tablas 4 a 10 del Anexo III].

A4-13: Gestión de omisos.

Este indicador mide cuánto los contribuyentes que no han presentado declaraciones cuando se han administrado los pagos. La calificación de la evaluación se muestra en el Cuadro 14, seguido de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 14. Evaluación del A4-13

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A4-13. Acciones tomadas para dar seguimiento a los omisos.	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.]

A4-14: Uso de medios electrónicos en la presentación de declaraciones

Este indicador mide en qué grado se presentan electrónicamente las declaraciones de todos los impuestos principales. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 15, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 15. Evaluación del A4-14

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A4-14. En qué medida se presentan electrónicamente las declaraciones	M1	X

de impuestos.		
---------------	--	--

[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 la Tabla 11 del anexo III.]

ARD 5: Pago oportuno de 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 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 cocientes de pago voluntario dentro del plazo y una baja incidencia de deuda tributarias.

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

- A5-15—Uso de métodos electrónicos de pago.
- A5-16—Uso de sistemas de recaudación eficientes.
- A5-17—Puntualidad en los pagos.
- A5-18—Stock y circulación de la deuda.

A5-15. Uso de métodos electrónicos de pago

Este indicador analiza el grado en el que los impuestos principales se pagan por medios electrónicos sin la intervención directa del personal del banco, 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. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 16, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 16. Evaluación del A5-15

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A5-15. En qué medida se pagan electrónicamente los impuestos principales.	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 la Tabla 11 del anexo III.]

A5-16. Uso de sistemas de recaudación eficientes

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 17, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 17. Evaluación del A5-16

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A5-16. En qué medida se utilizan las retenciones en la fuente y los sistemas de pagos anticipados.	M1	X

[Insertar un párrafo para cada dimensión explicando el motivo/los motivos 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.]

A5-17. Puntualidad en 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, *p. ej.*, la oferta de métodos de pago convenientes y un seguimiento eficaz de la deuda tributaria. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 18, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 18. Evaluación del A5-17

Dimensión	Método de calificación	Score 201_	
A5-17-1. El número de pagos de IVA realizados dentro del plazo legal como porcentaje del número total de pagos de IVA exigibles	M1	X	X
A5-17-2. El valor de los pagos de IVA realizados dentro del plazo legal como porcentaje del valor total de los pagos de IVA exigibles.		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 la tabla 12 del anexo III.]

A5-18. Stock y circulación de la deuda

Este indicador examina el volumen de deuda tributaria acumulada. Se utilizan dos dimensiones para medir el tamaño del inventario de deuda tributaria de la administración tributaria: (1) El cociente entre la deuda tributaria al cierre del ejercicio y la recaudación anual; y (2) el cociente, más refinado, entre "deuda tributaria recuperable" al cierre del ejercicio y la recaudación anual²⁵. 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). La calificación otorgada se muestra en el Cuadro 19, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 19. Evaluación del A5-18

Dimensión	Método de calificación	Score 201_	
A5-18-1. El valor de la deuda total de los impuestos principales al cierre del año fiscal como porcentaje de la recaudación total de los impuestos principales en el año fiscal.	M2	X	
A5-18-2. El valor de la deuda total cobrable de los impuestos principales al cierre del año fiscal como porcentaje de la recaudación total de los impuestos principales en el año fiscal.		X	X
A5-18-3. El valor de la deuda total de los impuestos principales de antigüedad mayor a 12 meses como porcentaje del valor de la deuda total de los impuestos principales al cierre del año fiscal.		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 la Tabla 13 del anexo III.]

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 a los ingresos públicos por información inexacta, en especial de parte de contribuyentes empresas, y tomar una serie de medidas tendientes a asegurar

²⁵ A los fines de este cociente, la deuda impositiva "cobrable" se define como el total de la deuda 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 deuda incobrable de otro modo (por ejemplo, porque el deudor no tiene fondos ni otros activos).

el cumplimiento. Estas medidas se dividen en dos grandes grupos: (i) actividades de verificación (*p. ej.*, auditorías fiscales, investigaciones y cruce de datos de ingresos con datos de terceros); e (ii) iniciativas proactivas (*p. ej.*, 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 automático 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 cuatro indicadores del desempeño para evaluar el ARD 6:

- A6-19—Alcance de las actuaciones de verificación realizadas para detectar y disuadir la inexactitud de la información declarada.
- A6-20—Uso de sistemas para cruzar datos a gran escala y detectar la inexactitud de la información declarada.
- A6-21—Iniciativas emprendidas para fomentar la exactitud de la información declarada.
- A6-22—Monitoreo de la brecha tributaria para evaluar la inexactitud de la información declarada.

A6-19: Alcance de las actuaciones de verificación realizadas para detectar y disuadir la inexactitud de la información declarada

Para este indicador, cuatro dimensiones proporcionan una indicación de la naturaleza y el alcance del programa de inspecciones de la administración tributaria. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 20, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 20. Evaluación del A6-19

Dimensión	Método de calificación	Score 201_	
A6-19-1. La naturaleza y el alcance del programa de auditoría implementado para detectar y disuadir la inexactitud en la información declarada.	M1	X	X
A6-19-2. En qué medida se aplican prácticas uniformes en el programa de auditoría.		X	
A6-19-3. El grado en que se monitorea la calidad de las auditorías a los contribuyentes.		X	
A6-19-4. El grado en que la administración tributaria supervisa la efectividad de la función de auditoría al contribuyente.		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.]

A6-20: Uso de sistemas para cruzar datos a gran escala y detectar la inexactitud de la información declarada

Para este indicador, una dimensión de medición proporciona una indicación de la medida en que la administración tributaria aprovecha la tecnología para analizar un gran número de registros de contribuyentes contra la información de terceros para detectar discrepancias y promover la información correcta. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 21, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 21. Evaluación del A6-20

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A6-20. En qué medida se cruza información, de forma automatizada y a gran escala, para verificar la exactitud de la información suministrada en las declaraciones de impuestos.	M1	X

A6-21: Iniciativas emprendidas para fomentar la exactitud de la información declarada

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. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 22, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 22. Evaluación del A6-21

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A6-21. La naturaleza y el alcance de las iniciativas proactivas emprendidas para fomentar 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.]

A6-22: Monitoreo de la brecha tributaria para evaluar la 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 23, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 23. Evaluación del A6-22

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A6-22. La solidez de los métodos de análisis de brecha tributaria – utilizados por la administración tributaria – para evaluar y monitorear la inexactitud de la información declarada.	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.]

ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios

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. Por encima de todo, un proceso de controversias tributarias debe salvaguardar el derecho del contribuyente a impugnar una evaluación fiscal y obtener una audiencia imparcial. 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.

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

- A7-23—Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado.
- A7-24—Tiempo necesario para la resolución de litigios.
- A7-25—Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de los litigios.

A7-23: Existencia de un proceso de resolución de litigios 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 se muestran en el Cuadro 24, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 24. Evaluación del A7-23

Dimensión	Método de calificación	Score 201_	
A7-23-1. En qué medida un mecanismo apropiadamente escalonado de revisión administrativa y judicial está disponible para los contribuyentes.	M2	X	X
A7-23-2. Si el procedimiento de revisión administrativa es independiente del procedimiento de auditoría.		X	
A7-23-3. Si la información sobre el proceso de resolución de litigios se publica, 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.]

A7-24: Tiempo necesario para la resolución de litigios

Este indicador evalúa cómo responde la administración tributaria en cuanto a concluir las revisiones administrativas. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 25, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 25. Evaluación del A7-24

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A7-24. Tiempo necesario para la resolución de litigios.	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 la Tabla 14 del anexo III.]

A7-25: Grado en se actúa en respuesta a los resultados de los litigios

Este indicador analiza en qué medida los resultados de la controversia se tienen en cuenta al determinar la política, la legislación y el procedimiento administrativo. La calificación de la evaluación se muestra en el Cuadro 26, seguido de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 26. Evaluación del A7-25

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A7-25. En qué medida la administración tributaria actúa en respuesta a los resultados de los litigios.	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.]

ARD 8: Gestión 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:

- 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 Economía a menudo establecen objetivos de recaudación de ingresos operacionales para la administración tributaria basados en pronósticos de ingresos para diferentes impuestos).²⁶
- Mantener un sistema de cuentas de ingresos.
- Abonar las devoluciones de impuestos.

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

²⁶Es 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.

- A8-26—Contribución al proceso de previsión de ingresos tributarios del gobierno.
- A8-27—Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios.
- A8-28—Idoneidad del proceso de devoluciones de impuestos.

A8-26: Contribución al proceso de previsión de ingresos tributarios 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 de la evaluación se muestra en el Cuadro 27, seguido de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 27. Evaluación del A8-26

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A8-26. El grado de contribución de la administración tributaria a las previsiones y estimaciones del gobierno sobre 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.]

A8-27: Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios

Este indicador analiza la idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos públicos. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 28, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 28. Evaluación del A8-27

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A8-27. Idoneidad del sistema de contabilidad 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.]

A8-28: Idoneidad del proceso de devoluciones de impuestos

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan el sistema de tramitación de solicitudes de devolución del IVA. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 29, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 29. Evaluación del A8-28

Dimensión	Método de calificación	Score 201_	
A8-28-1. La idoneidad del sistema de devoluciones de IVA.	M2	X	
A8-28-2. El tiempo necesario para pagar (o compensar) las devoluciones de IVA.		X	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 la tabla 15 del anexo III.]

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 del desempeño se utilizan para evaluar el ARD 9:

- A9-29—Mecanismos de aseguramiento interno.
- A9-30—Supervisión externa de la administración tributaria.
- A9-31—Percepción pública de la integridad.
- A9-32—Publicación de actividades, resultados y planes.

A9-29: 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 se muestran en el Cuadro 30, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 30. Evaluación del A9-29

Dimensión	Método de calificación	Score 201_	
A9-29-1. El nivel de seguridad proporcionado por la auditoría interna.	M2	X	X

A9-29-2. Los mecanismos para asegurar la integridad del personal.		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.]

A9-30: 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 se muestran en el Cuadro 31, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 31. Evaluación del A9-30

Dimensión	Método de calificación	Score 201_	
A9-30-1. El grado de supervisión externa e independiente sobre el desempeño operativo y financiero de la administración tributaria.	M2	X	X
A9-30-2. El proceso de investigación por presuntas 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.]

A9-31: Percepción pública de la integridad

Este indicador analiza las medidas tomadas para medir la confianza del público en la administración tributaria. La calificación de la evaluación se muestra en el Cuadro 32, seguido de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 32. Evaluación del A9-31

Dimensión	Método de calificación	Score 201_
A9-31. Los mecanismos 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.]

A9-32: Publicación de actividades, resultados y planes

Dos dimensiones de medición de este indicador evalúan el alcance de: (1) informes públicos de desempeño financiero y operativo; y (2) publicación de direcciones y planes futuros. Las calificaciones se muestran en el Cuadro 33, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 33. Evaluación del A9-32

Dimensión	Método de calificación	Score 201_	
A9-32-1. El grado en que se hace público el desempeño operativo y financiero de la administración tributaria y la oportunidad de su publicación.	M2	X	X
A9-32-2. El grado en que se hacen públicos los planes de la administración tributaria y la oportunidad de su 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. Marco de TADAT

Áreas de resultados 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:** el registro de los contribuyentes y el mantenimiento de una base de datos exacta y fiable sobre los contribuyentes es fundamental para que una administración tributaria sea efectiva.
2. **Gestión eficaz de riesgos:** el rendimiento mejora cuando sistemáticamente se identifican y se gestionan los riesgos asociados a la recaudación y a las operaciones de la administración tributaria.
3. **Apoyo al cumplimiento voluntario:** en general, la mayoría de los contribuyentes cumplen voluntariamente con sus obligaciones tributarias si reciben la información y el apoyo necesario.
4. **Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos:** la presentación oportuna de las declaraciones de impuestos es esencial porque es el medio principal para establecer las obligaciones tributarias y que se conviertan en debidas y pagables.
5. **Pago oportuno de impuestos:** la falta de pago y el retraso en el pago de los impuestos pueden tener un efecto perjudicial en los presupuestos gubernamentales y en la gestión del erario público. La recuperación de los adeudos es costosa y consume muchos recursos.
6. **Exactitud de la información declarada:** los sistemas tributarios se basan en gran medida en la exactitud de la información suministrada en las declaraciones de impuestos. Las actividades de verificación y fiscalización y los enfoques proactivos de cumplimiento cooperativo promueven la exactitud de la información declarada y mitigan el fraude fiscal.
7. **Resolución efectiva de litigios tributarios:** los mecanismos de revisión independientes, accesibles y eficientes protegen el derecho del contribuyente a impugnar una determinación de impuestos y obtener una audiencia imparcial y oportuna.
8. **Gestión eficiente de la recaudación:** la recaudación tributaria se contabiliza en su totalidad, se coteja con las previsiones presupuestarias y se analiza a fin de informar las estimaciones de recaudación del gobierno. Se pagan oportunamente las devoluciones tributarias legítimas a personas físicas y jurídicas.
9. **Rendición de cuentas y transparencia:** como instituciones públicas, las administraciones tributarias responden por el modo en que emplean los recursos públicos y por cómo ejercen su autoridad. La confianza de la sociedad mejora cuando la administración tributaria rinde cuentas sobre su actuación de forma transparente ante el ministro, los órganos legislativos y la sociedad en general.



Indicadores y dimensiones de medición asociados

Un conjunto de 32 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 hacen las calificaciones e informes. Se consideran un total de 55 dimensiones de medición para conseguir las calificaciones de los indicadores. Cada indicador tiene entre una y cinco dimensiones.

La repetición de las evaluaciones proporcionará información sobre el grado en el 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 responsabilidad financiera (PEFA) a efectos de facilitar las comparaciones en los casos en que se utilizan ambas herramientas.

Cada una de las 55 dimensiones de medición TADAT se evalúa de forma independiente. La calificación general de un indicador se basa en la evaluación de cada una de las dimensiones del indicador. Para combinar las calificaciones de cada dimensión en una calificación global se utiliza uno de los métodos siguientes: Método 1 (M1) o Método 2 (M2). Tanto en el M1 como en 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 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 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 determinados indicadores de dimensiones múltiples en los que una calificación baja en una de las dimensiones del indicador no menoscaba necesariamente el impacto de calificaciones más altas en 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, p. ej.)
Producto interno bruto	201_ PIB nominal: _ (Fuente: FMI, p. ej.)
PIB per cápita	US\$_ (Fuente: FMI, p. ej.)
Principales ramas de actividad	
Comunicaciones	Usuarios de internet por cada 100 habitantes: _. Abonados de teléfonos celulares por cada 100 habitantes: . (Fuente: Banco Mundial, p. ej.)
Impuestos principales	
Coefficiente impuestos-PIB	X % en 201_, con exclusión de recaudación de tributos aduaneros (X % con tributos aduaneros). (Fuente: _)
Cantidad de contribuyentes	IRPJ (_); RFS (_), IRPF (_); IVA (_), e impuestos especiales (_) (Según corresponda)
Organismo recaudador principal	
Cantidad de funcionarios del organismo recaudador principal	
Ejercicio económico	P. ej., año calendario.

Anexo III. Tablas de datos

Incluir las tablas del cuestionario completas:

Tabla 1. Recaudación de impuestos

Tabla 2. Movimientos en el registro de contribuyentes

Tabla 3. Tiempo de espera en consultas telefónicas

Tabla 4. Presentación oportuna de las declaraciones de IRPJ

Tabla 5. Presentación oportuna de las declaraciones de IRPF

Tabla 6. Presentación oportuna de declaraciones del IVA - todos los contribuyentes de IVA

Tabla 7. Presentación oportuna de declaraciones del IVA - solo grandes contribuyentes

Tabla 8. Presentación oportuna de declaraciones de impuestos especiales

Tabla 9. Presentación oportuna de declaraciones de impuestos especiales - solo grandes contribuyentes

Tabla 10. Presentación oportuna de las declaraciones de RFS

Tabla 11. Uso de servicios electrónicos

Tabla 12. Pagos del IVA

Tabla 13. Valor de la deuda tributaria

Tabla 14. Finalización de las revisiones administrativas

Tabla 15. Devoluciones de IVA

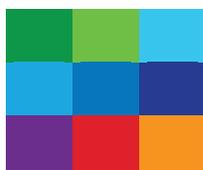
Anexo IV. Organigrama

[Colocar el Organigrama del principal organismo de recaudación.]

Anexo V. Fuentes de las evidencias

Indicadores	Fuentes de las evidencias
A1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.	<ul style="list-style-type: none"> • [Agregar las fuentes de evidencia en puntos de enumeración]. • ...
A1-2. Conocimiento de potenciales contribuyentes.	<ul style="list-style-type: none"> • ...
A2-3. Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • ...
A2-4. Mitigación de riesgos a través de un plan de mejora del cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • ...
A2-5. Monitoreo y evaluación de las actividades de mitigación de riesgos de cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • ...
A2-6. Gestión de riesgos operacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • ...
A2-7. Gestión de riesgos del capital humano.	<ul style="list-style-type: none"> • ...
A3-8. Alcance, actualidad y accesibilidad de la información.	<ul style="list-style-type: none"> • ...
A3-9. Tiempo necesario para responder a las solicitudes de información.	<ul style="list-style-type: none"> • ...
A3-10. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	<ul style="list-style-type: none"> • ...
A3-11. Opinión del contribuyente sobre productos y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • ...
A4-12. Coeficiente de puntualidad en la presentación de declaraciones.	<ul style="list-style-type: none"> • ...
A4-13. Gestión de omisos.	<ul style="list-style-type: none"> • ...
A4-14. Uso de medios electrónicos en la presentación de declaraciones.	<ul style="list-style-type: none"> • ...
A5-15. Uso de métodos electrónicos de pago.	<ul style="list-style-type: none"> • ...
A5-16. Uso de sistemas de recaudación eficientes.	<ul style="list-style-type: none"> • ...
A5-17. Puntualidad en los pagos.	<ul style="list-style-type: none"> • ...
A5-18. Stock y circulación de la deuda.	<ul style="list-style-type: none"> • ...

Indicadores	Fuentes de las evidencias
A6-19. Alcance de las actuaciones de verificación realizadas para detectar y disuadir la inexactitud de la información declarada.	• ...
A6-20. Uso de sistemas para cruzar datos a gran escala y detectar la inexactitud de la información declarada.	• ...
A6-21. Iniciativas emprendidas para fomentar la exactitud de la información declarada.	• ...
A6-22. Monitoreo de la brecha tributaria para evaluar la inexactitud de la información declarada.	• ...
A7-23. Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado.	• ...
A7-24. Tiempo necesario para la resolución de litigios.	• ...
A7-25. Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de los litigios.	• ...
A8-26. Contribución al proceso de previsión de ingresos tributarios del gobierno.	• ...
A8-27. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios.	• ...
A8-28. Idoneidad del proceso de devoluciones de impuestos.	• ...
A9-29. Mecanismos de aseguramiento interno.	• ...
A9-30. Supervisión externa de la administración tributaria.	• ...
A9-31. Percepción pública de integridad.	• ...
A9-32. Publicación de actividades, resultados y planes.	• ...



Apéndice 5. Evaluación del trabajo del equipo evaluador TADAT por parte de las autoridades del país –Plantilla del cuestionario

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DEL EQUIPO EVALUADOR TADAT

País:	Fechas de evaluación:
Descripción de la evaluación: Evaluación y diagnóstico de la administración tributaria	Coordinador del equipo evaluador:

Complete este cuestionario y envíelo por correo electrónico, dentro de los 21 días posteriores a la fecha de finalización de la evaluación en el país, al Jefe de la Unidad del Secretariado de TADAT a Secretariat@tadat.org. Cualquier comentario adicional que desee enviar también será bienvenido.

1. En la fase preparatoria, el coordinador del equipo evaluador le dio a usted o al personal directivo la oportunidad y el tiempo suficiente para participar en las tareas a desarrollar durante la visita (por favor haga un círculo en su respuesta sobre una escala de 1 a 10).

Completamente en desacuerdo	No estoy de acuerdo	Disiento ligeramente	Coincido ligeramente	Estoy de acuerdo	Coincido fuertemente				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Comentarios, si los tiene:

2. El equipo evaluador abordó todos los temas reseñados en la guía práctica TADAT.

Completamente en desacuerdo	No estoy de acuerdo	Disiento ligeramente	Coincido ligeramente	Estoy de acuerdo	Coincido fuertemente				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Comentarios, si los tiene:

3. El equipo evaluador dispuso de tiempo suficiente para reunirse con usted y el personal directivo para debatir y escuchar sus opiniones sobre el plan de trabajo, sus hallazgos y las calificaciones del desempeño en todos los indicadores TADAT.

Completamente en desacuerdo	No estoy de acuerdo	Disiento ligeramente	Coincido ligeramente	Estoy de acuerdo	Coincido fuertemente				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Comentarios, si los tiene:

4. Está satisfecho con la calidad del trabajo del equipo evaluador en general y la puntualidad del informe de evaluación de desempeño. En caso negativo, por favor indique porqué.

Completamente en desacuerdo		No estoy de acuerdo		Disiento ligeramente		Coincido ligeramente		Estoy de acuerdo		Coincido fuertemente
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Comentarios, si los tiene:

.....

.....

.....

5. El análisis del equipo evaluador fue o será de utilidad en la formulación de sus políticas, la priorización de las mejoras, y la secuenciación de las implementaciones. Si disiente, por favor indique porqué.

Completamente en desacuerdo		No estoy de acuerdo		Disiento ligeramente		Coincido ligeramente		Estoy de acuerdo		Coincido fuertemente
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Comentarios, si los tiene:

.....

.....

.....

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

Completamente en desacuerdo		No estoy de acuerdo		Disiento ligeramente		Coincido ligeramente		Estoy de acuerdo		Coincido fuertemente
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Comentarios, si los tiene:

.....

.....

.....

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

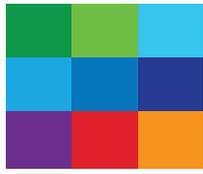
.....

.....

.....

.....
Firma

.....
Nombre y cargo



Apéndice 6. Evaluación por el coordinador del equipo TADAT de los miembros del equipo –Plantilla del cuestionario

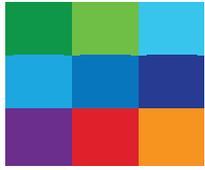
El secretariado de TADAT enviará una notificación de evaluación en línea a cada coordinador de equipo al concluir la fase de evaluación de la visita de TADAT al país. El coordinador del equipo evaluará a cada miembro del equipo según los criterios especificados más abajo.

País:	Fechas de evaluación:
Descripción de la evaluación: Evaluación y 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 cualificados, como así también aquellos que no participaron de forma efectiva y precisan mayor capacitación. Por favor, sea coherente en la utilización de las pautas dadas a continuación cuando evalúe el desempeño de los miembros del equipo.

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

Descripción	Escala de calificación				Observaciones
	Deficiente	Satisfactorio	Bueno	Muy bueno	
1. Asistencia a 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 del desempeño post-evaluación

Como custodio de la marca TADAT, el secretariado de TADAT revisará todos los informes de evaluación de desempeño para asegurar que cumplen con las normas de calidad. Para ello, se presenta a continuación el proceso de autorización de los informes de evaluación de desempeño y su distribución. Los coordinadores de equipos evaluadores de TADAT deberán asegurar que se respetan las fechas límites para la presentación de los documentos al secretariado para su revisión.

Proceso	Responsabilidad	Medidas a tomar	Distribución de Informes de evaluación del desempeño
Finalización de los informes de evaluación de desempeño	Secretariado de 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 planilla presentada en la guía práctica) e invitará a las autoridades del país, al secretariado y a los demás participantes según corresponda, a formular sus comentarios (que han de ser provistos en el transcurso de 21 días); y Cargará los documentos de trabajo y las evidencias que justifican el IED en el sitio web seguro de TADAT. El secretariado asegurará revisores en diferentes idiomas en caso necesario, lo que incluye buscar asistencia entre los miembros del Grupo de Asesoría Técnica de TADAT u otros expertos pertinentes. 	<u>Para comentarios:</u> <ul style="list-style-type: none"> Autoridades del país Secretariado Miembros del Grupo de Asesoría Técnica de TADAT u otros expertos, según necesidades.
		<ul style="list-style-type: none"> Una vez finalizado por el coordinador del equipo evaluador dentro de los 35 días de concluida la fase de evaluación en el país, el IED será revisado y autorizado por el titular del secretariado o su delegado. 	<u>Para su autorización:</u> Titular del secretariado 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 del secretariado. 	<u>Una vez autorizado:</u> Gerente de línea del secretariado
		<ul style="list-style-type: none"> Una vez aprobado, el secretariado introducirá la fecha de finalización en 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 al secretariado 	<u>Una vez aprobado:</u> <ul style="list-style-type: none"> Secretaría para su inclusión en la base de datos de IED. Coordinador del equipo evaluador` remitirá a las autoridades del país

Proceso	Responsabilidad	Medidas a tomar	Distribución de Informes de evaluación del desempeño
		para que la incluya en la base de datos del IED.	
Impresión y transmisión de los IED	Coordinador del equipo evaluador	<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 las copias en papel, a menos que las autoridades consideren que la copia electrónica es 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 modelos de cartas para enviar en distintos idiomas en el sitio web seguro de TADAT. • La carta de envío debe incluir un párrafo solicitando 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 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 al 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 de 45 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 del secretariado

TADAT.org
Tel.: +(1) 202.623.0429
Email: secretariat@tadat.org

TADAT es un esfuerzo de colaboración de los siguientes patrocinadores:



UNIÓN EUROPEA



Norwegian Ministry
of Foreign Affairs

