

Documentos

POLÍTICA, ESTRUCTURA E INSTRUMENTOS PARA LA ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

Autor: *Alan Augusto Peñaranda Iglesias*
Superintendencia Nacional de Administración
Tributaria (SUNAT). Perú

DOC. N.º 2/08



INSTITUTO DE
ESTUDIOS
FISCALES

N.B.: Las opiniones expresadas en este documento son de la exclusiva responsabilidad del autor, pudiendo no coincidir con las del Instituto de Estudios Fiscales.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. LA COMUNICACIÓN HACIA LOS CONTRIBUYENTES
3. EL SERVICIO A LA SOCIEDAD
4. LA COMUNICACIÓN AL EXTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
5. LA COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL
6. HACIA EL DESARROLLO DE LA CULTURA TRIBUTARIA
7. COSTOS DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO
8. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ORIENTADA A LAS NECESIDADES DE LOS CONTRIBUYENTES
9. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE
 9. 1. Características de la información y asistencia
10. EL CARÁCTER VINCULANTE DE LA INFORMACIÓN TRIBUTARIA
11. LA ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE
12. LA ASISTENCIA E INFORMACIÓN COLECTIVA
 12. 1. Prensa escrita, radial y televisiva
 12. 2. Campañas de información con espacios contratados
 12. 3. Elaboración de folletos y trípticos
 12. 4. Elaboración de cartillas y manuales
 12. 5. Publicaciones
 12. 6. Cartas masivas
 12. 7. Charlas de difusión y orientación
 12. 8. Pasacalles
 12. 9. Mensajes a través de correo electrónico
 - 12.10. Asistencia a través de la *web* de la Administración Tributaria
 - 12.11. Portales tributarios para diferentes segmentos de contribuyentes
 - 12.12. Portal tributario del inversionista extranjero
 - 12.13. Portal tributario con administraciones tributarias fusionadas
13. LA ASISTENCIA E INFORMACIÓN INDIVIDUAL
 13. 1. Rol del orientador
 13. 2. Orientación y asesoría
 13. 3. Formas de prestación de servicios

13. 4. Atención personalizada a través de los centros de atención al contribuyente
 13. 5. Atención personal a través de agencias bancarias
 13. 6. Atención personal a través de unidades móviles de orientación
 13. 7. Atención personal en ferias y eventos de carácter temporal
 13. 8. Ferias de tributación
 13. 9. Estándares de conducta
 - 13.10. Atención por escrito de consultas tributarias
 - 13.11. Asistencia telefónica
 - 13.12. Plataforma telefónica
 - 13.13. Ambiente físico
 - 13.14. Recursos humanos
 - 13.15. Declaración por teléfono
 - 13.16. Atención por intermedio del teléfono móvil o celular
 14. SISTEMA DE RESPUESTA VOCAL INTERACTIVA (IVR)
 15. ÁREAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
 16. DESARROLLO DEL PORTAL TRIBUTARIO: EL USO DE *INTERNET*
 17. SERVICIOS *ON LINE*
 18. PRESENTACIÓN DE DECLARACIÓN POR *INTERNET*
 19. PORTAL SUNAT
 20. DICCIONARIO BÁSICO TRIBUTARIO CONTABLE EN LA *WEB*
 21. OTROS IDIOMAS EN LA *WEB*
 22. COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL
 23. CABINAS O LOCUTORIOS DE *INTERNET*
 24. DEPARTAMENTOS ESPECIALIZADOS EN LA ASISTENCIA, ORIENTACIÓN Y SERVICIOS EN EL INTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
 25. ESTUDIOS DE OPINIÓN
 26. RÉGIMEN DE BUENOS CONTRIBUYENTES
 27. PRINCIPALES O GRANDES CONTRIBUYENTES
 28. COORDINACIONES CON INSTITUCIONES GREMIALES
 29. DEBERES Y DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE
 30. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
 31. DIFUSIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS ADMINISTRADOS
 32. DEFENSORÍA AL CONTRIBUYENTE O DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE
- CONCLUSIONES
- RECOMENDACIONES
- BIBLIOGRAFÍA

1. INTRODUCCIÓN

En muchos países iberoamericanos y también en Europa la asistencia al contribuyente, ha tomado vital importancia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, por ello, en los planes estratégicos de las Administraciones Tributarias normalmente son incluidas diferentes acciones destinadas a fortalecerlas. La creación de oficinas de orientación y servicios, el acceso a trámites y enlaces virtuales se hace cada día más necesario. Por ejemplo, la presentación de la declaración y el pago a través de la *web*, la asistencia telefónica, entre otras herramientas e instrumentos de trabajo ponen de manifiesto la voluntad de acercamiento entre la Administración Tributaria y el contribuyente, con la finalidad de facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Sin embargo, en países donde los niveles de evasión tributaria son altos, la estrategia de atención, orientación, asistencia y facilitación del cumplimiento tributario de contribuyentes no puede estar aislada a la de generación de riesgo efectivo y lucha contra la evasión, dado que ambas son los pilares fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de una Administración Tributaria.

Por lo tanto, elementos como la adecuada inscripción de nuevos contribuyentes, la actualización de datos del registro de contribuyentes, la autorización de comprobantes de pago, el registro de imprentas, la autorización de máquinas registradoras y todos los mecanismos de emisión existentes, las declaraciones determinativas e informativas, los pagos por *internet*, etc., son necesarios con la finalidad de minimizar los costos derivados de estas exigencias que son requeridas para contar con información de calidad de manera oportuna, y tener un punto de apoyo fundamental en la política preventiva de la evasión tributaria.

Asimismo, la política preventiva se apoya en una visión proactiva en la difusión adecuada de las normas tributarias; para tal efecto, la estrategia debe conllevar a lograr una difusión, entendimiento y comprensión de los contribuyentes, acerca de sus obligaciones tributarias, derechos y obligaciones, medios existentes para su cumplimiento. Para una mejor comprensión de los contribuyentes las políticas de charlas y orientación, las demos en las páginas *web*, las charlas a gremios, escuela de profesionales y en centros comerciales, entre otros.

Este trabajo pretende hacer una revisión teórica y práctica sobre la concepción de las relaciones entre la Administración Tributaria y el contribuyente, la política concreta de comunicación, la información y asistencia al contribuyente, la información tributaria, la asistencia tributaria como factor que coadyuva a la prevención de la evasión tributaria, las mejores prácticas de las Administraciones Tributarias, conclusiones y recomendaciones.

2. LA COMUNICACIÓN HACIA LOS CONTRIBUYENTES

La imagen que los contribuyentes se forman sobre la Administración Tributaria se construye a partir de las percepciones que de todas las comunicaciones emitidas desde esta, y como quiere ésta llegar o qué imagen quiere transmitir; de ahí que, para conseguir que esta imagen colectiva corresponda a los objetivos y la identidad de la Administración Tributaria es necesario tener totalmente integrado un plan de comunicación que vaya integrado con el plan estratégico de la Administración Tributaria.



Dada la especial dificultad que tiene la Administración Tributaria en la administración de los tributos en lograr que los contribuyentes puedan aceptar voluntariamente esta delegación que le ha dado el Estado bajo su poder de *imperium* para encargar la recaudación de los tributos y velar por el cumplimiento de las normas tributarias. Para que pueda ser aceptada por la sociedad, es necesario que la Administración Tributaria establezca una política concreta de comunicación hacia los contribuyentes.

Es totalmente claro que existe una correlación directa entre el grado de aceptación del sistema tributario por parte de los contribuyentes y el nivel de cumplimiento tributario voluntario, sin embargo la Administración Tributaria tiene que dedicar su máximo esfuerzo para acercar al contribuyente al cumplimiento de esas obligaciones tributarias.

Es por ello que, la Administración Tributaria debe fomentar la educación en la ciudadanía para crear una adecuada conciencia tributaria y ayudar a que le sea fácil al contribuyente cumplir con sus obligaciones tributarias y pueda comprender la importancia que significa efectuar su compromiso tributario y sus repercusiones con su sociedad. Igualmente las campañas publicitarias y de difusión general de materias institucionales son de vital importancia para comunicarse con el contribuyente y la colectividad con la finalidad de mostrar la importancia de pagar impuestos.

También, el impulso y la generación de canales fluidos de comunicación con los medios para entregar la información de ayuda y asistencia de carácter oficial a los contribuyentes. Para ello, se deben utilizar todos los medios disponibles para el éxito de esta importante y estratégica tarea.

3. EL SERVICIO A LA SOCIEDAD

Es necesario que todos y cada uno de los trabajadores de la Administración Tributaria, que tengan algún contacto con el contribuyente puedan transmitir los mensajes más adecuados en los momentos oportunos, sobre diferentes aspectos relacionados con el cumplimiento de normas tributarias, Por ejemplo, cuando solicita su inscripción, cuando se acerca a cualquier oficina, cuando se le ejecuta cualquier acción de fiscalización, desde un simple cruce de información hasta una determinación de la deuda, las acciones extensivas en terreno, cuando se ejerce la facultad coercitiva de cobro, entre otros, etc. Para ello, es fundamental que la Administración Tributaria proporcione a sus trabajadores de la información suficiente acerca de la misión y objetivos, dándoles formación adecuada para el mejor cumplimiento de su función y promoviendo una política eficaz de motivación.

Este acercamiento que hay entre el personal de la Administración Tributaria, no necesariamente de las áreas de orientación y asistencia al contribuyente, es fundamental, con la finalidad de multiplicar la asistencia al contribuyente y dar transparencia de actuación. Dicha comunicación derivada de la actuación profesional, de la actitud y de la disposición del personal de la Administración quien deberá asumir esa concepción integral de comunicación con la finalidad de que la Administración Tributaria alcance mayor credibilidad.

La Administración Tributaria debe garantizar la aplicación con eficacia de la política tributaria, es decir, el sistema tributario, por que con ello garantiza al Estado los recursos que le son necesarios para satisfacer las necesidades de la sociedad. Asimismo, presta un servicio público a la sociedad cuando garantiza el cumplimiento de las obligaciones tributarias de todos los contribuyentes, sobre todo, de los que generan competencia desleal al incumplir las normas tributarias, por que de esta manera da a la sociedad una percepción de justicia, de una contribución más generalizada en beneficio del país.

En ese sentido, este acercamiento que debe tener la Administración Tributaria con los contribuyentes, debe estar claramente definido en la misión, en los objetivos, en los procedimientos, en las propias actuaciones, en los servicios de ayuda, etc. Un contribuyente satisfecho con el servicio

recibido transmitirá a otros contribuyentes las experiencias positivas de una Administración Tributaria, el juicio positivo de un tercero hacia otro fomenta y fortalece la imagen de la Administración Tributaria.

Ahora, la legitimación de la Administración Tributaria no depende solo de la cantidad y calidad de servicios que presta a los contribuyentes, sino también de la eficacia que demuestre en la lucha contra la evasión tributaria, es por ello, que ambos deben ir de la mano con la finalidad de arribar con éxito los objetivos de la Administración Tributaria.

El mensaje que debe dar la Administración Tributaria al contribuyente es que está trabajando por reducir los costos del cumplimiento con proactividad y celeridad y, a su vez, trabajando en la lucha contra el fraude fiscal y la competencia desleal que le hace daño a la formalidad en el país.

4. LA COMUNICACIÓN AL EXTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Es fundamental para garantizar el éxito de la Administración Tributaria, crear una imagen institucional positiva y bien valorada por la colectividad en su conjunto, donde son factores fundamentales: la honestidad, la justicia, la imparcialidad, la vocación al servicio público. Esta imagen se crea con la propia actuación de su personal y por las políticas estratégicas de la Administración Tributaria orientadas a ser la mejor institución pública del Estado.

Esta imagen es construida por las múltiples acciones, políticas, actuaciones, desarrollos informáticos, niveles de detección del incumplimiento, entre otros elementos que dejan en el ciudadano y el contribuyente la garantía de un trabajo eficaz de la Administración Tributaria en pro del desarrollo del país.

Por otro lado es necesario que la Administración Tributaria garantice coherencia en la comunicación, es decir, integridad entre los productos o servicios ofrecidos y lo que el contribuyente obtiene, entre lo que anuncia y lo que verdaderamente se pone en funcionamiento, esto ayudará a obtener una mayor credibilidad hacia la colectividad.

Por último, la importancia en la calidad de servicios de información y asistencia que se brinda a los contribuyentes son fundamentales para lograr un acercamiento al cumplimiento tributario voluntario e ir creando conciencia tributaria que sea permanente en el tiempo.

Asimismo, el acercamiento con los diferentes gremios empresariales de los diferentes sectores económicos, los colegios de profesionales, y otras asociaciones son trascendentales con la finalidad de atender su problemática respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, escuchar sus sugerencias y recomendaciones que con carácter de propuesta la Administración Tributaria puede implementar. Esto ayudará a ir creando una conciencia fiscal colectiva que alcance un consenso general acerca de la necesidad de contribuir con los impuestos para la sociedad en general.

5. LA COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Garantizar un alto nivel de cumplimiento tributario en un Estado no es de exclusiva responsabilidad de la Administración Tributaria, si no del Estado en su conjunto, Por ello, es necesario que exista todo un compromiso interinstitucional de fomento al cumplimiento tributario, por ejemplo, cada



institución pública que otorgue una licencia, autorización, concesión debe garantizar de alguna manera el cumplimiento de algunas obligaciones tributarias formales, las bases de datos que se generan deberían estar integradas y vinculadas con la Administración Tributaria hacia el aporte de la función tributaria.

Asimismo, la creación de una ventanilla única cuyo objetivo es acercar la Administración al contribuyente con la finalidad de facilitar la atención de sus múltiples trámites con el Estado. Es decir, en un solo espacio físico, es posible realizar los trámites necesarios para la puesta en marcha de una empresa, desde la apertura de una empresa, inscripción en el registro de contribuyentes, diferentes obligaciones con otras entidades del Estado, los trámites de la seguridad social, con las municipalidades, etc. El contribuyente debe recibir un asesoramiento integral en los diversos aspectos que comporta la creación de una empresa: sobre los trámites necesarios para la constitución de empresas, sobre las posibles formas jurídicas, los medios de financiación, las obligaciones formales y sustanciales, etc.

6. HACIA EL DESARROLLO DE UNA CULTURA TRIBUTARIA

La generación de conciencia tributaria es un objetivo imprescindible en toda estrategia orientada a promover de manera sostenida el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Para esto es necesario generar en la sociedad el convencimiento de la necesidad de contribuir con el pago de impuestos.

El cumplimiento tributario voluntario es una conducta social condicionada por diversos factores, entre ellos lo de la transparencia del Estado, la racionalidad del gasto, la dotación de servicios adecuados y fundamentalmente los valores adquiridos. Se requiere, con tal propósito, enfocar la acción inmediata en el establecimiento de actividades conjuntas con los diversos sectores y entidades involucradas en el ámbito de la conciencia y formación de los ciudadanos, tales como ministerios, medios de comunicación, gremios, entre otros, con el fin de lograr una presencia concreta y sostenida de la Institución.

Lo que se debe buscar es promover una nueva cultura tributaria vinculada al ejercicio de una ciudadanía responsable, mejorar la recaudación e incrementar la formalidad a partir del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, sensibilizar a la población para que asuma como propios los objetivos de la lucha contra la evasión y el contrabando. Por ejemplo, condenar la evasión y la informalidad, proyectar una imagen institucional positiva de la Administración Tributaria, resaltando que además de cumplir con sus funciones de recaudar y fiscalizar, la institución se preocupa por informar y educar a la población.

Los programas de educación tributaria buscan incluir en el currículo escolar los temas tributarios ya que son elementos constitutivos de la ciudadanía y están en íntima relación con la incorporación de valores. La escuela es un espacio fundamental para desarrollar en los jóvenes actitudes de responsabilidad y compromiso frente al bien común. Por ello, un objetivo fundamental de toda administración es incorporar el tema de conciencia tributaria dentro de la línea de acción educativa, para que su aplicación sea obligatoria en la estructura curricular de todas las modalidades y niveles del sistema educativo; esto es: inicial, primaria, secundaria, técnico, universitaria.

Ya algunas administraciones tributarias han incluido dentro de sus planes estratégicos contribuir con el desarrollo de una cultura tributaria, desarrollando su accionar por quienes en el futuro tendrán a su cargo los procesos de toma de decisiones: los niños.

Por ejemplo, la *Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN)* tiene como objetivo dentro de su plan estratégico de desarrollo de cultura tributaria, que la colectividad comprenda cabalmente, mediante la incorporación de elementos del conocimiento histórico, político y económico, el porqué se tributa, y la importancia y dimensión ética de este acto.

Clasifican para tal efecto las siguientes acciones:

1. Programas formales de cultura tributaria para la educación media y universitaria, a desarrollar mediante convenios con el Ministerio de Educación y las universidades.
2. Campañas y programas de información general y formación de opinión, que contribuyan al entendimiento masivo del por qué tributamos, las vías para hacerlo y la importancia para el país de nuestra actitud de respeto a la ley y cumplimiento de nuestras obligaciones.
3. Campañas y programas internos, en cuanto al programa de verificación del cumplimiento del colectivo DIAN de sus obligaciones tributarias.
4. Encuestas y sondeos. En cuanto a su medición de opiniones generales sobre impuestos, sistema impositivo, servicios.
5. Programas en convenio para fortalecer la cultura tributaria y la actitud anticorrupción entre los funcionarios públicos.

Asimismo, tanto la *Superintendencia Nacional de Administración Tributaria del Perú (SUNAT)* como la *Administración Federal de Ingresos Públicos de Argentina (AFIP)*, han desarrollado acciones dirigidas básicamente a la educación mediante convenios celebrados con los ministerios de educación y desarrollando mecanismos importantes que contribuyan a la creación de una conciencia tributaria para el presente y el futuro.

La *Agencia Española de Administración Tributaria (AEAT)* ha desarrollado un programa de educación tributaria, especialmente dirigido a niños y adolescentes de todo el territorio español y pretende concienciar desde temprana edad, el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias como un valor ciudadano. Incluye un conjunto de actuaciones adaptadas a los ciclos que comprende el sistema educativo español, entre los que se destaca:

1. La celebración de jornadas de puertas abiertas de las oficinas de la Agencia Tributaria;
2. la impartición de charlas en colegios, y
3. el establecimiento de un portal en *internet* sobre educación tributaria.

Por otro lado, es necesario trabajar en incluir dentro de los currículos universitarios de todo pre-grado, créditos obligatorios sobre temas tributarios, para que el futuro profesional pueda tener los conocimientos básicos de tributación y de su importancia para el Estado y coadyuve a generar la conciencia colectiva de la sociedad.

Asimismo, instaurar planes de capacitación para empleados del sector público serían muy importantes, cursos anuales de extensión en materia tributaria de duración mensual para ir dotando de los conocimientos tributarios a los diferentes trabajadores de otras instancias públicas. De esta manera podría ir fortaleciendo el sistema tributario y la conciencia colectiva de la importancia tributaria, dado que estas personas forman parte de la estructura del Estado, y a través de ellas se debería fomentar un mayor cumplimiento hacia el resto de los ciudadanos.

Hacia la ciudadanía, los cursos de Administración Tributaria dirigidos sobre todo a profesionales egresados son un excelente mecanismo para coadyuvar a la especialización en materia tributaria y de esta manera, tener en la sociedad un importante número de profesionales que motivará el cumplimiento de obligaciones tributarias de empresas y profesionales.

Otro de los aspectos que ayudan a la generación de conciencia tributaria es el establecimiento de concursos relacionados a diferentes temas como los de formación de valores, convivencia democrática, hacia una cultura tributaria, temas de evasión tributaria, la importancia de la facturación, entre otros, por ejemplo durante varios años la AFIP ha puesto en marcha un concurso



denominado *Desde la formación del Ciudadano hacia la conciencia tributaria*, cuyo objetivo es promover la formación del ciudadano en valores éticos y morales, logrando una participación democrática responsable al instalar en los alumnos el sentido social de los impuestos, y el hábito de solicitar comprobantes de pago. Esto se da a nivel de colegios.

Por otro lado, los sorteos de comprobantes de pago o loterías fiscales incluidas ya en varios países es una excelente forma de involucrar al ciudadano en la obligación de exigir comprobantes de pago o facturas, esto se ha instalado en países como Costa Rica, República Dominicana, El Salvador, Perú, Guatemala, entre otros y realmente está teniendo importantes resultados, por un lado los ciudadanos contribuyen a la documentación de operaciones y por otro lado algunas Administraciones como la SUNAT ingresa dichos comprobantes de pago en bases de datos y los usa para efectuar cruces de información.

La formación de una nueva cultura tributaria requiere de la implementación de distintas estrategias de difusión masiva que apuntan a instalar la temática en los espacios de consumo cultural de los niños y adolescentes, la escuela es el espacio privilegiado de socialización y transmisión de conocimientos y valores, pero no es el único, dado que existen mecanismos que conlleven a trabajar una cultura tributaria, aspectos desarrollados como espacios de juegos en *internet*, obras de teatro, presencia en campos feriales, pasacalles alusivos a la importancia del cumplimiento tributario, los espacios radiales como por ejemplo “aló SUNAT”, revistas infantiles, etc., coadyuvan fuertemente en desarrollo de una cultura tributaria.

7. COSTOS DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

Uno de los aspectos a tomar en cuenta para una efectiva gestión tributaria es la evaluación del costo del cumplimiento tributario, que se ve reflejado en los impuestos que una empresa de tamaño medio debe pagar o retener anualmente, y sobre las trabas que las medidas administrativas presentan para el pago de impuestos.

Es decir los costos del cumplimiento tributario son aquellos en los que debe incurrir la sociedad en su conjunto para hacer cumplir y cumplir con las obligaciones tributarias y casi siempre está en relación directa a la complejidad del sistema tributario.

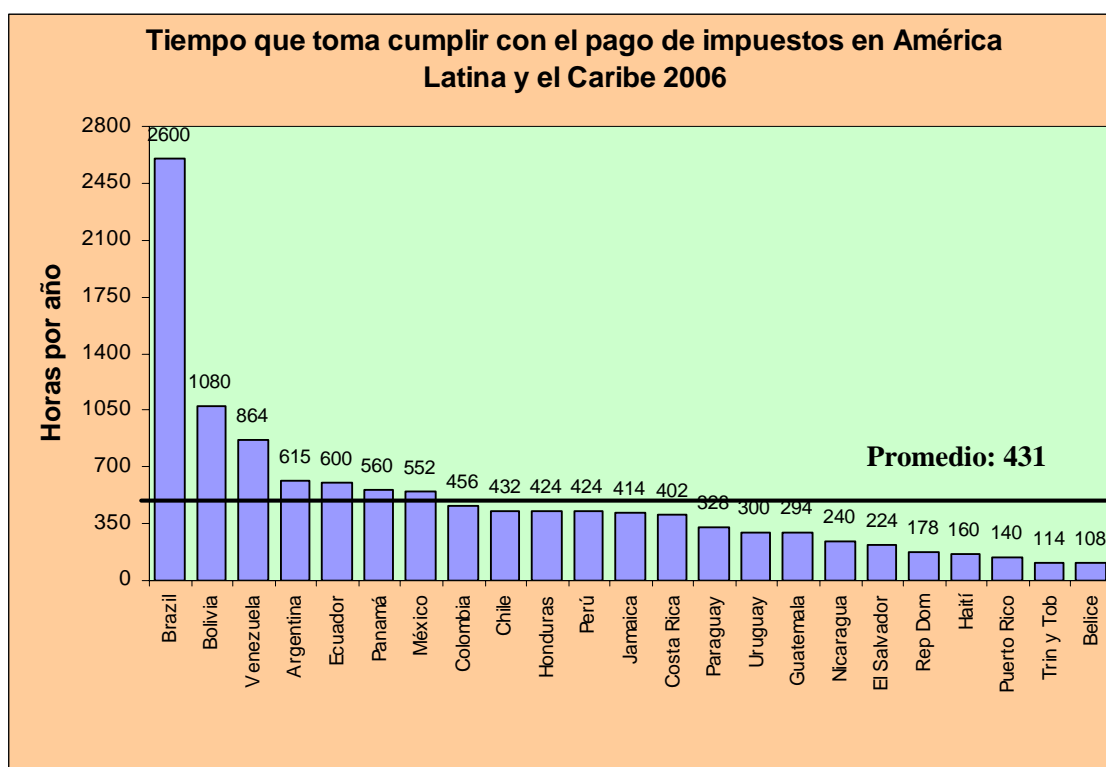
Para los contribuyentes, los costos en los que incurren por el solo hecho de tener que cumplir con las normas tributarias, son por ejemplo:

- Autorización e impresión de comprobantes de pago.
- Contratación de contador o especialista tributario.
- Preparación de declaraciones determinativas e informativas.
- Presentación de las declaraciones.
- Pagos en calidad de contribuyente.
- Pagos en calidad de agente de retención.
- Cantidad de impuestos a los ingresos.
- Cantidad de impuestos al valor agregado.
- Cantidad de impuestos a las contribuciones a la seguridad social.

- Sistemas de pagos creados: percepciones, detracciones, etc.
- Cumplimiento de obligaciones de impuestos locales.
- Tiempo destinado a realizar consultas.
- Adquisición de equipos informático.
- Actualización y mantenimiento de registros contables.
- Requerimientos de información.

El cuadro siguiente ha sido elaborado según las bases de datos del *Doing Business* del Banco Mundial, donde muestra que el número de horas promedio por año que se toma un contribuyente para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias es de 431, considerando que en promedio se trabaja 8 horas diarias por 5 días a la semana y por 12 al meses al año se tienen, 1920 horas al año, lo que representaría en promedio 22.4 por 100 de horas que en promedio un contribuyente destina al año en América Latina y el Caribe con cumplir con el pago de impuestos.

Según estos datos, es Brasil con 2,600 por año, es el país que más tiempo toman los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y esto debido fundamentalmente a la complejidad de su sistema tributario donde tienen administraciones tributarias federales, estatales y locales.



Fuente: Base de datos del *Doing Business*. The World Bank.

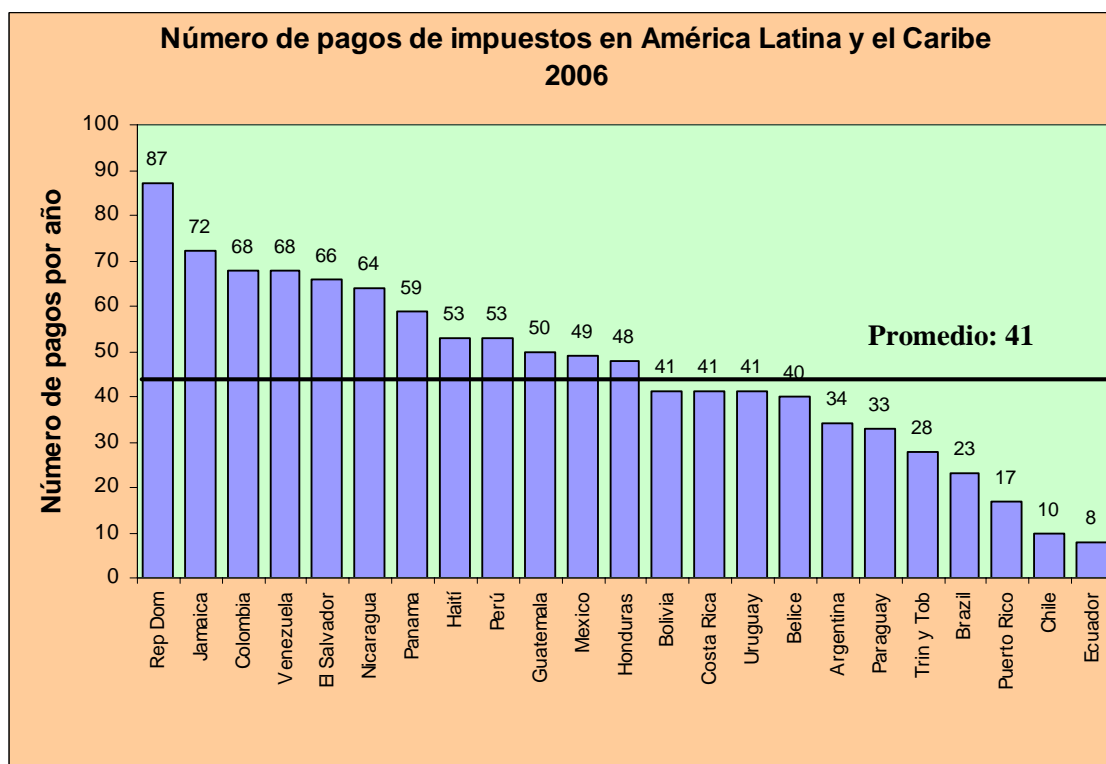
Estas cifras son importantes por que son reflejo de la estructura del sistema tributario y de la facilidad que tienen los contribuyentes para cumplir con sus obligaciones tributarias, siendo importante como punto de comparación de los esfuerzos que desarrollan las Administraciones Tributarias para estar por debajo de este promedio, medido por el banco Mundial.

Por otro lado hemos construido un cuadro comparativo del número de pagos de impuestos elaborado por el Banco Mundial con la finalidad de evaluar la cantidad y periodicidad de las obli-



gaciones que el contribuyente tiene que efectuar a las Administraciones Tributarias de su país de manera integral. En promedio, en América Latina y el Caribe existen 41 presentaciones de declaraciones y/o pagos en promedio al año, con un máximo de 87 como lo es en República Dominicana. Este indicador permite comprender la necesidad de otorgar mayores facilidades en tiempos y costos a los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Otros de los aspectos a tomar en cuenta son los costos que incurren los contribuyentes en los procesos de fiscalización, dado que estos últimos deben estar circunscrito a períodos máximo de tiempo y mucho más si el contribuyente no está de acuerdo con los reparos establecidos, teniendo los reclamos e impugnaciones que tienen que resolverse con mucha celeridad y no debe durar años como sucede en muchas Administraciones Tributarias.



Fuente: Base de datos del *Doing Business*. The World Bank.

En el Perú, desde mediados del 2004 se ha implementado una serie de instrumentos legales denominados detracciones, percepciones y retenciones del IGV que han permitido incrementar sostenidamente la recaudación, así como reducir las brechas de incumplimiento del Impuesto al valor agregado, sin embargo se cuestiona el hecho de que la Administración Tributaria ha trasladado parte de los costos del control tributario hacia los contribuyentes, quienes nombrados agentes de retención o percepción tienen que retener o percibir un porcentaje del impuesto pagado, o simplemente si se trata de un bien o servicio sujeto a detracción se tendrá que detraer el impuesto y ser depositado en una cuenta bancaria para el pago de obligaciones tributarias.

Efectivamente se demanda de los contribuyentes obligaciones adicionales con la finalidad de coadyuvar a la formalización de la economía.

En países con altos niveles de informalidad se justificable en tanto genera condiciones formales y el contribuyente solidariamente contribuye al asumir estos costos adicionales no peculiares en un sistema tributario. Sin embargo la Administración Tributaria tendrá que dar las mejores condiciones y facilidades para el cumplimiento tributario.

Otro aspecto que incide sobre los costos del cumplimiento tributario son los constantes cambios en la legislación tributaria, los cuales elevan los costos de ajuste a las nuevas exigencias del sistema tributario. En ese sentido es muy importante otorgarle al contribuyente estabilidad de las normas relacionadas al cumplimiento tributario salvo que las modificaciones sean para simplificar u optimizar el costo del cumplimiento.

8. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ORIENTADA A LAS NECESIDADES DE LOS CONTRIBUYENTES

La prestación de servicios al contribuyente, sí bien, debe estar orientada hacia la educación, la información y la asistencia, no funcionaría eficientemente si la estructura organizativa no se encuentra estructurada hacia los distintos tipos de contribuyentes con la finalidad de facilitar la implementación, seguimiento y control de la prestación de servicios.

Por ejemplo, las organizaciones creadas con estructuras creando distintas unidades especializadas en determinado tipo de contribuyentes: personas naturales o físicas, pequeñas empresas, medianas y grandes empresas, entidades exoneradas y regímenes especiales, pueden resultar adecuadas dada la especialidad de cada una de estas unidades, sin embargo, tienen que afrontar los temas de uniformización de criterios y procedimientos para dotar de una excelente calidad de los servicios.

En otras Administraciones la creación de unidades especializadas para la asistencia, orientación y servicios a los contribuyentes son ideales por que toda su creatividad y esfuerzo está orientada a desarrollar toda una estrategia en pro del cumplimiento de las obligaciones tributarias, Tal es el caso de la Intendencia Nacional de Servicios al Contribuyente en SUNAT, con sus áreas de asistencia telefónica, orientación al contribuyente, defensoría del contribuyente, programación y servicios al contribuyente, que tienen como responsabilidad dotar y garantizar el cumplimiento tributario voluntario a través de la orientación, asistencia, servicios y productos ofrecidos.

9. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

Los servicios de información y asistencia al contribuyente son el canal de comunicación más evidente entre la Administración Tributaria y los contribuyentes, por lo que aquella debe agotar todos sus esfuerzos por dotar de más y mejores servicios y que éstos sean de calidad para coadyuvar al cumplimiento de las obligaciones tributarias de manera oportuna y al mínimo costo posible.

9.1. Características de la información y asistencia

Exactitud.—El contenido de la norma tributaria vigente debe ser comunicada con exactitud y uniformidad en todos los medios de comunicación existentes que dispone y que puede disponer la Administración Tributaria. Hay que evitar los dobles mensajes o diferentes informaciones o las interpretaciones sobre un tema en particular hacia el contribuyente porque los riesgos de ausencia de calidad son elevados.

Totalidad.—Toda información que se transmita a los contribuyentes tiene que ser completa y de total alcance hacia los contribuyentes en general; muchas veces no basta con dar respuesta a preguntas concretas sino ampliar los alcances relacionados a los cuestionamientos vertidos



Sencillez.—Dada la rigurosidad y sofisticación con las que muchas normas son elaboradas es necesario trabajar en la interpretación adecuada de dichas normas para hacer la difusión respectiva. Un ejemplo claro son los programas de ayudas informativas cuya característica es poner en conocimiento de los ciudadanos en general de manera simple y didáctica las normas tributarias para su cumplimiento.

Concreción.—Normalmente la respuesta a las consultas deberían estar limitada a las consultas efectuadas por los contribuyentes, sin necesidad de verter temas no relacionados a los cuestionamientos y dudas de los contribuyentes, Muchas veces la medición de tiempos de atención tanto en *call center* como en los servicios de orientación personalizada pueden ayudar a controlar las aperturas de información.

Inmediatez.—Capacidad de la Administración Tributaria para atender las consultas tributarias con celeridad con la finalidad de que los contribuyentes puedan cumplir con sus obligaciones tributarias sin ningún contratiempo.

No agresividad.—Trato al contribuyente como un sujeto de derechos más que de obligaciones, por ende, lo más importante es que éste se encuentre satisfecho y no atemorizado por el cumplimiento tributario.

Amabilidad.—Actitud o cualidad que debe mostrar el personal de la Administración Tributaria en todo momento, pero de manera especial al estar en contacto con el contribuyente, y debe ser refrescada de manera permanente. Es celebre un mensaje de un antiguo jefe de la SUNAT: a los contribuyentes “mano de hierro en guantes de seda”, es decir, los contribuyentes se merecen todo el respeto y amabilidad, sin embargo se les debe aplicar las disposiciones normativas con firmeza en caso de incumplimiento tributario.

10. EL CARÁCTER VINCULANTE DE LA INFORMACIÓN TRIBUTARIA

Algo tiene “carácter vinculante” cuando no es una mera información o una simple orientación o propuesta, sino que tiene carácter obligatorio e impositivo.

Existen dos caminos para hacer consultas, una en forma individual y otra en forma asociativa, la primera sirve de orientación y no sienta precedente alguno, porque es absuelta verbalmente; la segunda puede ser absuelta por escrito y existe la manera o forma de probar lo que se consultó y puede ser materia de probanza. Asimismo, están limitadas a entidades vinculadas a actividades económicas, laborales y profesionales.

Muchos de los procesos de reclamo iniciados ante una Administración Tributaria provienen de infracciones formales, lo que nos podría llevar a presumir cierto nivel de desconocimiento de detalle de las obligaciones que deben cumplir al realizar una actividad que genere rentas gravadas o no, teniendo en cuenta que no todos van a poder contratar los servicios de un profesional contable.

Otra de las razones se debe a que no tienen acceso a la información de una manera simple y detallada, y que sus consultas no son absueltas en forma completa o sencillamente no existe educación en materia tributaria, en consecuencia no hay conciencia tributaria.

La consulta individual vertida de manera verbal no sienta precedente ni es considerada posteriormente por la Administración si entrara en contradicción con algún proceso, para tal efecto es recomendable que, la Administración Tributaria, pueda informar a los contribuyentes que pueden presentar su queja, incluso por *internet* en caso de consultas mal absueltas, para que ésta pueda solucionar el problema y enviar una carta por escrito al contribuyente.

Es obvio que por la magnitud de las consultas verbales, estas no pueden ser absueltas en su totalidad en forma escrita, pero a nuestro parecer, existe la posibilidad de hacerlo a través de entidades colegiadas en coordinación directa con la Administración Tributaria, a través las cuales se puede dar orientación y absolver en forma escrita las consultas planteadas, para que existan responsables al dar la información.

Normalmente los ordenamientos tributarios señalan que sólo las entidades representativas de las actividades económicas, laborales y profesionales, así como las entidades del Sector Público Nacional, (así lo es en el Perú), podrán formular consultas por escrito, motivadas sobre el sentido y alcance de las normas tributarias.

Por otro lado, cuando se trate de casos en los que exista deficiencia o falta de precisión en la norma tributaria, la Administración Tributaria deberá proceder a la elaboración del proyecto de Ley o disposición reglamentaria correspondiente, o solicitar la elaboración del proyecto de norma legal o reglamentaria.

A nuestro parecer todas las consultas resueltas debieran ser publicadas en la página *web* de la Administración Tributaria con la finalidad de que los contribuyentes puedan conocer las interpretaciones, aclaraciones y posiciones respecto a las diferentes consultas efectuadas, esto con la finalidad de que debieran generar carácter vinculante.

Una respuesta de la Administración Tributaria no debiera perjudicar nunca al contribuyente que cumple con sus obligaciones fiscales utilizando la respuesta obtenida o transmitida por el orientador, por lo que mal se le podría sancionar al contribuyente por un incumplimiento motivado por una mala orientación.

Lo que es necesario para el contribuyente es que la Administración Tributaria pueda dar mayor seguridad jurídica a los contribuyentes y ciudadanos en general, dado que esta tiene un efecto multiplicador en el resto de contribuyentes, es importante rescatar la necesidad de poner a disposición de la ciudadanía una base de datos de preguntas y respuestas frecuentes, que pueden estar a disposición en las páginas *web* de las administraciones tributarias y la idea es que éstas sigan retroalimentándose en el tiempo.

11. LA ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

La asistencia al contribuyente la consideramos uno de las bases fundamentales para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y está definitivamente tiene que encontrarse en la estrategia de mayores y mejores servicios al contribuyente. Es muy cierto que las Administraciones Tributarias se han esforzado mucho por dotar a los contribuyentes de mejores mecanismos de facilitación y asistencia para el cumplimiento de sus obligaciones, para ello las tecnologías de información y comunicación son aliadas fundamentales por lo que se ha producido un crecimiento vertiginoso en las herramientas de atención y facilitación del cumplimiento.

Sin embargo, siempre se está en la búsqueda de la creatividad y las mejores practicas de las Administraciones Tributarias para mejorar y optimizar los canales de comunicación e información. En el futuro podemos llegar a una total automatización de los servicios, incluyendo la atención de especialistas, los canales de interacción y la especificidad del contribuyente. Nos imaginamos centros virtuales de información de la Administración donde la atención es a través de terminales donde el contribuyente puede realizar consultas personales en pantallas y teléfonos y las máquinas imprimen sus respuestas o las derivan a los correos electrónicos que el contribuyente desee.

Lo importante es ir creando una imagen única e integral del servicio de asistencia, con accesos a los sistemas en línea, a bases de datos accesibles a quien necesita actuar tomando decisiones o dando informaciones.



Lo que debe buscar la Administración Tributaria es la construcción de un *Sistema Integrado de Servicio al Contribuyente*, cuyos vectores fundamentales de desarrollo serían los siguientes:

1. Mejorar la relación de la Administración Tributaria con los contribuyentes, reorganizando los servicios, de forma que asegure calidad y celeridad en su prestación, tanto a nivel de información colectiva como individualizada.
2. Poner a disponibilidad diferentes canales de acceso, garantizando la coordinación de los servicios y la calidad e integración de la información, independientemente del canal usado.
3. Optimizar los procesos de atención, asegurando su integración entre los diferentes servicios de la Administración Tributaria y, cuando sea posible, entre los diferentes organismos de la administración pública.

Es incuestionable que el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, la satisfacción de los contribuyentes y el aumento de la efectividad y eficacia de los servicios pasan por dar prioridad a una filosofía orientada hacia el contribuyente, con la preeminencia en la automatización de todos los procesos y su disponibilidad en el *internet*, principalmente.

Por lo tanto es indispensable, maximizar el rendimiento del autoservicio, dar prioridad al canal presencial para tareas de mayor valor agregado, hacer disponibles diferentes canales de interacción con integración total entre los mismos, asegurar modelos de atención diferenciada y no perder nunca calidad, celeridad y eficiencia en la prestación de la asistencia tributaria.

Para el *Internal Revenue Service (IRS)*, en el año 1998, la Ley de Reestructuración y Reforma (RRA) dio un claro mandato para hacer un mejor trabajo: satisfacer las necesidades de los contribuyentes, dada la publicidad negativa que tenía IRS con su política del terror. Es así que establece como eslogan: “servicio para cada uno, servicio para todos”, donde establece como misión “proporcionarle a los contribuyentes de los Estados Unidos servicio de alta calidad al ayudarles a comprender y satisfacer sus responsabilidades tributarias por medio de la aplicación de la ley tributaria con integridad e igualdad para todos”.

También se implementaron otras iniciativas enfocadas en el cliente, incluyendo un nuevo estándar de desempeño para todos los empleados que requiere el tratamiento equitativo e igualitario de los contribuyentes, así como un requerimiento para que los empleados de contacto proporcionen su nombre, número de teléfono y número de identificación.

La RRA también exigió al IRS implementar un sistema de medición balanceado que enfatiza el servicio tan equitativamente como los resultados de negocios.

Como resultado de esto, el *IRS formuló tres objetivos estratégicos* y construyó un sistema de mediciones alrededor de estos tres objetivos:

1. Servicio de alta calidad para todo contribuyente en toda transacción.
2. Servicio de alta calidad para todos los contribuyentes a través de la aplicación uniforme y equitativa de la ley.
3. La productividad por medio de un ambiente de trabajo de calidad.

Desde la perspectiva del contribuyente, este cambio reflejó *beneficios significativos* en términos de transparencia como de equidad. Algunos de estos cambios son los siguientes:

1. Ayuda más útil en la comprensión y presentación de declaraciones.
2. Servicio rápido y preciso al responder preguntas sobre impuestos adeudados o devoluciones adeudadas.

3. Asistencia profesional y cortés al determinar la mejor manera de cumplir con sus obligaciones tributarias.
4. Tratamiento profesional y cortés durante el proceso de fiscalización.
5. Mayor confianza en la equidad e igualdad de la Administración Tributaria.
6. Medios claros y efectivos para identificar y comunicar problemas de la ley o las regulaciones que ocasionan injusticia o cargas administrativas desproporcionadas.

12. LA ASISTENCIA E INFORMACIÓN COLECTIVA

Esta es dirigida principalmente a la ciudadanía y al conjunto de contribuyentes de manera general, es proactiva y elaborada por la propia Administración Tributaria que administra los tributos del Estado. Se sirve de los medios de comunicación masivos:

- Prensa escrita, radial y televisiva.
- Avisos publicitarios.
- Campañas televisivas.
- Elaboración de folletos y trípticos.
- Elaboración de cartillas y manuales.
- Publicaciones.
- Cartas masivas notificadas por correo.
- Charlas de difusión y orientación.
- Pasacalles.
- Mensajes a través de correos electrónicos.
- Asistencia a través de la *web* de la Administración Tributaria.
- Portales tributarios para diferentes segmentos de contribuyentes.

12.1. Prensa escrita, radial y televisiva

Los espacios informativos en los medios de difusión de alta sintonía son muy importantes para dar a conocer aspectos relacionados al acontecer tributario. Es más, la SUNAT años atrás tenía un espacio radial en una frecuencia de alto *rating* donde se tocaba diferentes temas relacionados a la normatividad tributaria, procedimientos, funciones, etc., donde el contribuyente podría interactuar en vivo. Estas acciones ayudan verdaderamente a consolidar la imagen de la Administración Tributaria con el acercamiento hacia los contribuyentes. Por otro lado, los alcances de la normatividad incluso pueden tener una difusión de manera importante en los medios escritos especializados donde los temas más técnicos pueden ser abordados de manera muy simple. Estas acciones normalmente generan un gran impacto dado el uso generalizado de estos medios de difusión.



A través de programas especializados en la televisión es posible que funcionarios de las administraciones tributarias puedan absolver consultas referentes a diferentes aspectos relacionados al cumplimiento de las obligaciones tributarias, a través de entrevistas, exposiciones, paneles públicos, entre otros.

12.2. Campañas de información con espacios contratados

Estas van dirigidas a diferentes sectores de contribuyentes y motivadas por la Administración Tributaria para el cumplimiento de ciertas obligaciones tributarias. Por ejemplo, la campaña de la presentación de la declaración jurada del impuesto a la renta, algún fraccionamiento dado, un sorteo de comprobantes de pago, actualización de datos del registro único de contribuyentes, si bien es cierto dependerá de los recursos o la autorización del gasto a la administración, normalmente se utilizan los medios escritos y radiales para dicha difusión, y se descarta los medios televisivos por tratarse de elevados precios de servicios.

Sin embargo, no es tarea complicada tratar de lograr cierta sensibilización de los medios de difusión con la finalidad de difundir ciertas campañas o cruzadas nacionales con la finalidad de apostar por fomentar una mayor conciencia tributaria, una sociedad más justa con oportunidad para todos.

12.3. Elaboración de folletos y trípticos

Estos van dirigidos a ciertos segmentos de contribuyentes o a contribuyentes en general por temas puntuales de algún aspecto relacionado a la obligación tributaria; son amenos, coloridos, bien explicados, de diseño atractivo, cortos para su lectura y da a conocer aspectos puntuales del ordenamiento jurídico tributario con un lenguaje totalmente comprensible para cualquier contribuyente.

12.4. Elaboración de cartillas y manuales

Las cartillas y manuales son documentos con contenido extenso y explicativo, donde se informa paso a paso y con ejemplos, la forma de cómo cumplir con ciertas exigencias que determina la Ley. Obviamente, estos se desarrollan para diferentes colectivos, dependiendo de la temática abordada, normalmente son los que tienen algún grado de preparación universitaria los que tienen mayor facilidad de entendimiento. También se les conoce como guías de cumplimiento, dado que muchas veces se envían a los domicilios o se reparten en los centros de atención de contribuyentes como guías para la elaboración de las declaraciones juradas. En la medida que éstas se encuentren muy bien estructuradas coadyuvará a disminuir la demanda de consultas que se pueden presentar a través de la central de consultas o la atención de la orientación personalizada. Una buena práctica son los *focus group*¹ para hacer pruebas de comprensión a grupos de contribuyentes obviamente no expertos para validar el grado o nivel de entendimiento y dar así conformidad al producto.

12.5. Publicaciones

Son materiales tales como, separatas, revistas especializadas o libros, donde se desarrollan aspectos relacionados a la tributación, que muchas veces son auspiciados por la Administración Tributaria, pero no tienen carácter vinculante al ser propias de un autor, donde la autoridad tributaria no necesariamente comparte con las opiniones vertidas en el documento. Muchas veces se recoge parte de la normatividad, se incluyen explicaciones complejas y comparadas, se incluyen diferentes criterios interpretativos, a veces consideran casos prácticos o análisis de los tribunales fiscales o demás cortes superiores que norma en materia tributaria. Dado el contenido especializado normal-

¹ También conocida como “sesiones de grupo”, es una de las formas de los estudios cualitativos en el que se reúne a un grupo de personas para indagar acerca de actitudes y reacciones frente a un producto, servicio, concepto, publicidad, o idea. Las preguntas son respondidas por la interacción del grupo en una dinámica donde los participantes se sienten cómodos y libres de hablar y comentar sus opiniones.

mente es orientado a profesionales o estudiantes que están relacionados con la investigación o el asesoramiento fiscal.

12.6. Cartas masivas

Las cartas masivas que son notificadas por correo a los domicilios fiscales de los contribuyentes son un buen mecanismo de difusión hacia los contribuyentes donde se les puede brindar información tributaria indispensable para su cumplimiento tributario, recordatorios, felicitaciones por ser un contribuyente ejemplar, cartas donde se les adjunta trípticos o cartillas, comunicación de inconsistencias, etc.

12.7. Charlas de difusión y orientación

Las charlas de difusión y orientación masivas y gratuitas son herramientas indispensables para difundir las normas tributarias dirigidas a los contribuyentes. Estas deberán ser totalmente gratuitas y comunicadas a través de avisos en medios de difusión escrito, en la página *web* o a través de invitación por cartas. Normalmente se escoge auditorium con gran capacidad de audiencia, se preparan presentaciones en *power point* o se difunden videos alusivos a los temas materia de la exposición y luego se desarrolla un espacio para preguntas y respuestas con la finalidad de aclarar algunos aspectos que probablemente no quedaron claros.

12.8. Pasacalles

Los pasacalles son algunos instrumentos que coadyuvan al fortalecimiento de conciencia tributaria y de difusión de ciertos aspectos relevantes que se quiere resaltar. Consiste en pasear con una banda sonora y colorida acompañada de ciertos personajes relacionados y representativos a la Administración Tributaria donde a través de carteles, volantes, folletos pasean por las calles y van entregando y difundiendo información relacionada a ciertos aspectos relacionados con el cumplimiento tributario. Depende mucho de la creatividad de los organizadores que garantice el éxito del evento.

12.9. Mensajes a través de correo electrónico

El desarrollo de las tecnologías de información así como la creación del correo electrónico permite tener un instrumento de llegada importante hacia los contribuyentes para el envío de información virtual. Por ejemplo, aviso de fechas de vencimiento, campañas de fraccionamiento, nuevos servicios, sin embargo, lo más importante es matricularlos. Una forma con la que se puede obtener las direcciones es condicionar el envío de boletines tributarios virtuales periódicamente, digamos cada quince días y de esta manera se construye una base de datos de direcciones de contribuyentes donde se puede enviar información de difusión y orientación relacionada a aspectos vinculados a los derechos y deberes de los contribuyentes.

12.10. Asistencia a través de la *web* de la Administración Tributaria

La masificación del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación en sus relaciones con los contribuyentes son muy importantes, dado que así se ha creado diversas soluciones en *internet*, coherentes con la misión institucional, como principal canal de interacción con los contribuyentes-ciudadanos-agentes económicos.

Esto permite repensar y rediseñar tanto la forma de hacer Administración Tributaria, como los servicios disponibles para que los contribuyentes cumplan con sus compromisos tributarios.

Lo que se busca es facilitar el cumplimiento tributario maximizándolo, por lo que la asistencia a través de la *web* es fundamental dado que existe un solo mensaje a millones de ciudadanos.



Ya todas las Administraciones Tributarias del mundo han volcado sus esfuerzos en la construcción y modernización de sus páginas *web*, la cual tiene que estar bien trabajada para que el contribuyente pueda encontrar la información que necesita de una manera sencilla, con diseños amigables, de fácil acceso y colgarse a una infinidad de subproductos o servicios útiles para el contribuyente.

Algunas características del desarrollo de las páginas *web*:

1. Deberá contener necesariamente un calendario de contribuyentes con la finalidad de tener claramente establecidas las fechas de vencimiento de ciertas obligaciones tributarias.
2. Se podrá acceder a ciertos programas como protectores de pantallas que establezcan dichos objetivos y que sean de muy buena ayuda.
3. Descarga de programas de ayuda o tutoriales donde con mucha facilidad se podrá asistir al contribuyente en ciertas materias como regímenes tributarios, presentación de declaraciones, el registro de contribuyentes, etc.
4. El acceso a formularios virtuales o físico es un mecanismo de facilitación del cumplimiento.
5. El acceso a normas legales es infaltable en toda página *web*, donde los contribuyentes pueden acceder a los textos completos de las normativas legales relacionadas al ámbito tributario.
6. El acceso a un banco de preguntas frecuentes es necesario con el objetivo de establecer la posición institucional respecto al alcance y sentido de las normas tributarias que conlleven a un buen cumplimiento tributario.
7. Acceso a los principales procesos tributarios como el de declaración y pagos de impuestos, el de fiscalización, el de reclamos, el de cobranza coactiva, etc. Esto hace legitimizar mucho más la actuación transparente que debiera tener toda Administración Tributaria.
8. Es un excelente medio para la difusión de campañas tributarias con la finalidad de informar de manera recurrente acontecimientos y obligaciones importantes
9. El establecimiento de noticias sobre la difusión de informaciones relevantes cuyo conocimiento sea meritorio hacia la colectividad.
10. Deberá existir un compromiso institucional en la actualización diaria.
11. El servicio deberá ser ofrecido y disponible las 24 horas al día, siete días a la semana.
12. Se debería trabajar en extender progresivamente el sistema de presentación telemática de declaraciones a todos los modelos de declaración declarativas e informativas.
13. Se deberá incluir progresivamente los trámites y actuaciones que pueden realizarse a través de *internet* tanto con certificado de usuario como sin él y tender a disminuir el tiempo de ejecución de las gestiones solicitadas a través de *internet*.
14. Se deberá fomentar la participación de organismos públicos, entidades, asociaciones y corporaciones empresariales, profesionales, sindicales y sociales, en la prestación de servicios personalizados.
15. Asimismo, un acceso de opinión de la calidad de servicios de la Administración Tributaria donde el contribuyente o ciudadano pueda dar de manera libre sus sugerencias para mejorar la asistencia y difusión y los servicios al contribuyente.

16. La oficina virtual, que se entiende como una comunicación personalizada que se detallará más adelante.
17. Estadísticas, etc.

12.11. Portales tributarios para diferentes segmentos de contribuyentes

Los portales tributarios dentro de las páginas *web* de las Administraciones Tributarias son una excelente propuesta destinada a diferentes segmentos de contribuyentes que pueden encontrar toda la información disponible relacionada a su entorno económico y tributario. Por ejemplo, el desarrollo de los siguientes portales pueden ayudar mucho a la colaboración de un determinado sector en particular:

Una excelente iniciativa del Servicio de Impuestos Internos (SII) es la creación de espacios virtuales con la finalidad de contribuir con el desarrollo económico de Chile.

Esta opción entrega información de interés seleccionada según el perfil de los siguientes tipos de contribuyentes determinados por el SII.

Empresas por tamaño:

- Microempresas.
- Pequeñas y medianas (PYMES).
- Grandes contribuyentes.

Contribuyentes individuales:

- Profesionales y trabajadores independientes.
- Empresario individual.
- Empleados, pensionados.
- Extranjeros y chilenos sin domicilio ni residencia en Chile.

Empresas por sector:

- Agropecuario-silvícola.
- Pesca.
- Minería.
- Industria manufacturera y empresas de servicios.
- Electricidad, gas y agua.
- Energía.
- Construcción.
- Comercio.
- Transporte y comunicaciones.
- Servicios financieros.
- Entidades fiscales.

Actividades sujetas a regímenes especiales y franquicias:

- Zonas francas.
- Zonas extremas.

- Donaciones.
- Exportadores.
- Organizaciones sin fines de lucro.
- Régimen de tributación simplificada.
- Incentivos al ahorro.
- Incentivos a la inversión.
- Beneficio tributario de rebaja de intereses.
- Beneficio tributario.
- Beneficios tributarios por capacitación.
- Cambios de sujeto del Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- Manual de franquicias y beneficios tributarios para empresas y personas.

12.12. Portal tributario del inversionista extranjero

Este portal de inversionistas extranjeros busca profundizar aún más la estrategia de Estado de fomentar la inversión extranjera. Es así que el SII colabora con la estrategia, al colgar un portal que cuenta con atención telefónica bilingüe (español-inglés) en la “Mesa de Ayuda *Internet*” del SII. Asimismo, cuenta con módulos de atención especialmente orientados al inversor extranjero, en los Centros de Atención al Contribuyente de las Direcciones Regionales Metropolitanas más importantes.

Para consolidar esta iniciativa, uno de los asuntos clave señalan, es demostrar a los potenciales inversionistas la transparencia y estabilidad del sistema tributario, pues se trata de un aspecto fundamental a la hora de evaluar dónde establecer una base de negocios o una inversión. Al acercarles la información relevante en torno al modelo de impuestos, se está facilitando la evaluación y, desde luego, demostrando la transparencia con que opera la Administración Tributaria.

12.13. Portal tributario con administraciones tributarias fusionadas

De la información obtenida por el Fondo Monetario Internacional de 17 países en América Latina, ocho países cuentan con administraciones tributarias fusionadas donde se integran las administraciones de tributos internos, aduaneros y/o contribuciones sociales, tal como se detalla en la distribución del siguiente cuadro. Es recomendable que exista una sola página *web* donde se encuentra totalmente integrada a todos los servicios prestados por la administración tributaria y en los países donde no hay tal integración sería conveniente tener los *links* de acceso correspondientes a las otras administraciones.

ADMINISTRACIONES DE INGRESOS INTEGRADAS EN AMÉRICA LATINA 2005

País	Administración Tributaria integrada	Administración de Tributos internos	Administración de Aduanas	Administración de Recaudaciones de Contribuciones Sociales
Argentina	Sí	x	x	x
Bolivia	No			
Brasil	Sí	x	x	x
Chile	No			
Colombia	Sí	x	x	
Costa Rica	No			
Ecuador	No			
El Salvador	No			

(*Sigue.*)

(Continuación.)

País	Administración Tributaria integrada	Administración de Tributos internos	Administración de Aduanas	Administración de Recaudaciones de Contribuciones Sociales
Guatemala	Sí	x	x	
Honduras	Sí	x	x	
México	Sí	x	x	
Nicaragua	No			
Panamá	No			
Paraguay	No			
Perú	Sí	x	x	x
Uruguay	No			
Venezuela	Sí	x	x	

Fuente: Fondo Monetario Internacional.

Las Administraciones Tributarias fusionadas han optado por integrar sus páginas *web* tanto de tributos internos como tributos aduaneros; haciendo posible la facilitación del comercio exterior así como el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Hay páginas *web* donde la información se encuentra fusionada y estructurada por grandes rubros como: normatividad, servicios, gestión, etc., encontrándose la información surtida de ambos “negocios” tributarios dentro de cada rubro, ejemplo de esto es la página *web* de la DIAN www.dian.gov.co. Por otro lado existen estructuras donde se encuentra bien especificada la información aduanera en link incluido para el usuario aduanero como por ejemplo la AFIP: www.afip.gov.ar, mientras que en otras se incluye claramente dos negocios con sus procesos y competencias claramente separados como la SUNAT: www.sunat.gob.pe.

13. LA ASISTENCIA E INFORMACIÓN INDIVIDUAL

Es la que se manifiesta por requerimiento del contribuyente o ciudadano interesado, cuando solicita la absolución de ciertas dudas, cuestionamientos, aclaraciones, con la finalidad de cumplir con sus obligaciones tributarias o poner en actividad sus derechos como contribuyentes. Normalmente la Administración Tributaria estudia la consulta, elabora la información y la suministra de manera rápida, Para tal efecto existe al alcance de los contribuyentes una serie de mecanismos convencionales y de última generación para la atención de dichas consultas o para la prestación de servicios creadas por la propia Administración Tributaria.

Lo que se busca es asistir con información y herramientas de apoyo al contribuyente sobre materias que ayuden a facilitar el cumplimiento tributario voluntario. Esto es, facilitar que conozca de forma directa, sencilla, transparente y oportuna sus obligaciones y la forma de cumplirlas, por lo cual se debe generar una serie de productos orientados a esta tarea y poder facilitar y garantizar el cumplimiento tributario. Para tal efecto se cuenta con diversos medios de atención y asistencia al contribuyente y con diferentes productos que siempre se están innovando con la finalidad de dar un mejor servicio.

Este servicio de atención personalizada requiere de un enorme esfuerzo de la Administración dado que es necesario un número de recursos humanos capacitados permanentemente para la atención de preguntas y consultas de carácter tributario.

Por otro lado, los programas de ayudas soportados en tecnologías de gestión del conocimiento son fundamentales para dar soporte de calidad en el tratamiento de la información que el orientador puede otorgar al contribuyente y coadyuva a la unificación de las respuestas y dotar de un mismo criterio e interpretación como valuarte de uniformidad de la Administración Tributaria

13.1. Rol del orientador

El orientador es el funcionario de la Administración Tributaria que informa y asiste a un contribuyente como parte del cumplimiento de sus funciones, cualesquiera que éstas sean.

Informa, cuando hace de conocimiento del contribuyente, las obligaciones tributarias para con la administración y los derechos en su relación con ésta.

Asiste, cuando le proporciona servicios y medios que le facilitan el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

13.2. Orientación o asesoría

Siempre es controvertible el punto relacionado a la orientación y la asistencia, es decir no existe con exactitud el límite hasta donde debe llegar la orientación al contribuyente, la paradoja es: “donde acaba la asistencia y orientación es donde empieza la asesoría”. Entendemos que la orientación está definida por las acciones de información y asistencia al contribuyente, con la finalidad de absolver sus consultas de carácter tributario, considerando para tal efecto las normas legales y pronunciamientos o criterios emitidos por la propia Administración Tributaria.

Por el contrario la asesoría se diferencia de la orientación, en que se emite opinión particular sobre el caso concreto y se plantean alternativas que implican un beneficio al contribuyente y un eventual perjuicio al fisco.

Sin embargo, existen opiniones disímiles respecto de la asesoría, ya que si se sujetara a las normas tributarias, ésta no tendría por qué ser considerada como un beneficio para el contribuyente. En ese sentido la Administración Tributaria tendrá que normar internamente el procedimiento a seguir tendiendo en consideración todos los elementos que conlleven a un servicio de garantía.

13.3. Formas de prestación de servicios

La información y asistencia individual debe tender a prestarse en la misma vía que fue solicitada por el contribuyente.

A continuación existen los siguientes canales de comunicación:

- Personalizada:
 - A través de centros de atención al contribuyente.
 - A través de agencias bancarias.
 - A través de unidades móviles de orientación.
 - Atención en eventos de carácter temporal.
- Por escrito.
- Por teléfono.
- Por correo electrónico.
- Por *internet*.

13.4. Atención personalizada a través de los centros de atención al contribuyente

Son oficinas descentralizadas ubicadas en las diferentes sedes regionales del país de origen de la Administración Tributaria, donde los contribuyentes tienen acceso a todos los servicios perso-

nalizados como los de consultas y orientación, trámites de inscripción y de obtención de autorización de comprobantes, actualización de datos de inscripción. En la SUNAT, por ejemplo, las oficinas de orientación y asistencia cuentan con una serie de telecabinas donde con la asistencia de un instructor los contribuyentes pueden elaborar sus declaraciones juradas y presentarlas de la manera más fácil.

En la medida que se generalice la asistencia virtual, se esperaría una disminución de las oficinas físicas, sin embargo su desuso y disminución lo creemos poco probable, por la propia lógica del comportamiento del ser humano que prefiere tener contacto con otras personas. Sin embargo el dimensionamiento del servicio se deberá ir evaluando en el futuro con la finalidad de ir encontrando los puntos de equilibrio adecuados para estabilizar el servicio individualizado.

Es conveniente que las oficinas de asistencia deban de estar premunidas de un espacio adecuado, ordenado, bien señalizado, con personal de apoyo para ayudar a resolver los problemas de desorientación, con un sistema de colas electrónicas que permitan una atención ordenada y por turnos, con espacios para la espera y la atención de minusválidos. Asimismo, es deseable que las oficinas estén dotadas de sistemas de información de monitoreo que permite medir la cantidad de contribuyentes atendidos, tiempos de espera, tiempos promedios de atención, entre otros.

Entre los servicios que se prestan en la SUNAT se tienen los siguientes:

- Trámites para la obtención y actualización del Registro Único de Contribuyentes.
- Trámites para el Registro de Maquinas Registradoras y Baja de Comprobantes de Pago.
- Orientación en temas tributarios.
- Entrega de formularios.
- Cabinas virtuales.
- Entrega de reportes de valores emitidos y reporte de presentaciones de declaraciones y pagos.
- Recepción de solicitudes de modificación y/o inclusión de datos o comunicación de presentación de formularios.
- Recepción de documentos por Mesa de Partes.
- Recepción de solicitudes de devolución.
- Recepción de solicitudes para obtener comprobante por Operaciones no Habituales.
- Recepción de comunicación de existencia de errores materiales o circunstancias posteriores a la emisión de actos de la administración tributaria.
- Recepción de declaraciones informativas.
- Recepción de quejas y sugerencias.
- Autenticación de firmas y copias.
- Entrega de comprobantes de información registrada.
- Recepción de solicitudes de acogimiento a fraccionamientos y aplazamientos de la deuda tributaria de carácter general y particular.
- Recepción de recursos de reclamos y apelaciones.
- Recepción de solicitudes y entrega de Código de Usuario y Clave de Acceso al sistema en Línea.
- Brindar charlas de orientación a los contribuyentes.

13.5. Atención personal a través de agencias bancarias

La atención personal en agencias bancarias es un servicio de orientación básica principalmente dirigido a medianos y pequeños contribuyentes que realizan transacciones en las agencias de la red bancaria. La orientación está a cargo de un asistente tributario cuya labor ayuda a mantener informado al contribuyente sobre sus principales obligaciones tributarias, minimizar los errores en la presentación de declaraciones y pagos. Asimismo se brinda los servicios de orientación básica sobre procedimientos tributarios, asistencia al contribuyente en la presentación de sus declaraciones y pagos, entrega de formularios y guías de Pago Fácil, distribución de material informativo.

Estos servicios pueden incluirse en las Agencias Bancarias más importantes del país a través de convenios con la banca asociada. Este sería un claro ejemplo de colaboración interinstitucional.

13.6. Atención personal a través de unidades móviles de orientación

En el contexto de campañas de asistencia, se suelen desarrollar diversas actividades orientadas a la entrega de un apoyo directo a los contribuyentes fuera de las oficinas de servicio de atención. Tanto en el Perú como en Chile se han implementado estas unidades de orientación y asistencia móvil teniendo como visión el acercamiento de la Administración Tributaria hacia los contribuyentes, por lo que existen desplazamientos en zonas o lugares de gran concentración de actividades económicas.

13.7. Atención personal en ferias y eventos de carácter temporal

Esto aúna los esfuerzos de llegar hacia los contribuyentes trasladando los servicios de orientación y asistencia hacia los eventos de carácter masivo y temporal con la colocación de *stands*, con la finalidad de sentar la presencia de la Administración Tributaria facilitadora del cumplimiento de las obligaciones tributarias.

13.8. Ferias de tributación

Una buena idea es la iniciativa que pueda tener una administración tributaria organizando una feria anual de tributación dirigido a personas de todas las edades, con una duración de una o dos semanas, donde se realicen diferentes eventos en un lugar público en las principales ciudades del país, programando una serie de actividades relacionadas con la importancia de la tributación, el conocimiento de las normas tributarias otorgadas de una manera amena y didáctica, donde se podrían llevar a cabo actividades tales como organización de charlas de carácter normativo tributario, concursos para niños, jóvenes y adultos relacionados con los temas tributarios, paneles de orientación y asistencia, distribución de folletos, trípticos, manuales, etc., cine con documentales relacionadas a la sociedad, el Estado, los principales problemas del país, el trabajo de la Administración Tributaria por dentro para sensibilizar al ciudadano de la labor que realiza, realización de encuestas, entre otras temas.

13.9. Estándares de conducta

El servicio público es una obligación pública, cada empleado de la Administración Tributaria tiene una responsabilidad ante el Estado y sus ciudadanos para colocar su lealtad ante la constitución, las leyes y los principios éticos sobre el provecho personal. Por lo que incluimos en este trabajo los principios de conducta ética establecidos por el IRS para que cada uno de sus empleados donde respete y adhiera a ciertos principios de conducta ética:

- El servicio público es una obligación pública, esto requiere que los empleados coloquen su lealtad ante la Constitución, las leyes y los principios éticos sobre el provecho personal.

- Los empleados no deben tener intereses financieros que entren en conflicto con el desempeño concienzudo del deber.
- Los empleados no deben comprometerse en la realización de transacciones financieras que utilicen información gubernamental no pública o permitir el uso inapropiado de tal información para promover cualquier interés privado.
- Un empleado no debe, solicitar o aceptar cualquier regalo u otro artículo de valor monetario de cualquier persona o entidad que busque acción oficial de, realice negocios con o realice actividades reguladas por la agencia del empleado o cuyos intereses pudiesen ser substancialmente afectados por el desempeño o no desempeño de los deberes del empleado.
- Los empleados deben realizar un esfuerzo honesto en el desempeño de sus deberes.
- Los empleados no deben realizar a sabiendas compromisos o promesas no autorizadas de cualquier naturaleza con la intención de comprometer al Gobierno.
- Los empleados no debieran utilizar el puesto público para el provecho personal.
- Los empleados deben actuar imparcialmente y no darán tratamiento preferencial a cualquier organización privada o individuo.
- Los empleados protegerán y conservarán la propiedad Federal y no la utilizarán para otro propósito que no sean las actividades autorizadas.
- Los empleados no se comprometerán en empleos o actividades externas, incluyendo la búsqueda o negociación de empleo que entre en conflicto con los deberes y responsabilidades gubernamentales oficiales.
- Los empleados cumplirán de buena fe sus obligaciones como ciudadanos, incluyendo todas sus obligaciones financieras, especialmente aquellas –como los Impuestos Federales, Estatales o Locales– que son impuestas por ley.
- Los empleados deberán acatar todas las leyes y regulaciones que proporcionan igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos independientemente de su raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad o discapacidad.

Los empleados pondrán sus mejores esfuerzos para evitar cualquier acción que crea la apariencia que están violando la ley o los estándares éticos establecidos en este acápite. Las circunstancias individuales que dan a lugar a crear una apariencia que la ley o estos estándares han sido violados será un asunto determinado desde la perspectiva de una persona razonable con el conocimiento de los hechos pertinentes.

13.10. Atención por escrito de consultas tributarias

Normalmente las consultas por escrito son entendidas como atención de preguntas o cuestionamientos de carácter formal que toman un tiempo en su preparación y respuesta. En los ordenamientos legales tributarios se incluyen estos procedimientos, en el caso del Perú, el artículo 93 del Código Tributario señala que las entidades representativas de las actividades económicas, laborales y profesionales, así como las entidades del sector público nacional, podrán formular consultas motivadas sobre el estudio y alcance de las normas tributarias. Las consultas que no se ajusten a lo anteriormente establecido son devueltas no pudiendo originar respuesta de la Administración Tributaria.

Sin embargo el Código Tributario del Ecuador en su artículo 135, establece que los sujetos pasivos que tuvieren un interés propio y directo, podrán consultar a la administración tributaria respectiva sobre el régimen jurídico tributario aplicable a determinadas situaciones concretas o el que



corresponda a actividades económicas por iniciarse, en cuyo caso la absolución será vinculante para la administración tributaria.

Así mismo, también se podrán consultar las federaciones y las asociaciones gremiales, profesionales, cámaras de la producción y las entidades del sector público, sobre el sentido o alcance de la ley tributaria en asuntos que interesen directamente a dichas entidades. Las absoluciones emitidas sobre la base de este tipo de consultas solo tendrán carácter informativo.

Sin embargo, consideramos que las consultas tributarias por escrito se deben reservar para el establecimiento de criterios de interés y aplicación general respondiendo aquellas que devienen de instituciones o gremios representativos, dado que las consultas individuales por escrito podrían generar circunstancias adversas a la Administración Tributaria, por el número abultado de recursos destinados para su elaboración, a una demanda insatisfecha, a demoras en los plazos de respuesta, entre otros.

Es necesario considerar la posibilidad de que los contribuyentes puedan hacer consultas por la *web*, informando previamente si las preguntas y respuestas colgadas en la *web* no resuelven su inquietud. Se les deberá recordar una búsqueda en Preguntas Frecuentes de manera de entregarles posibles alternativas de preguntas y respuestas que les ayuden a aclarar o solucionar su problema en forma inmediata. Si todo lo anterior no es suficiente, recién se les podría solicitar el envío de las consultas y podría ser colgada en la *web*.

La Agencia Tributaria ha establecido en el artículo 88 de la Ley General Tributaria que la información y asistencia no personalizada también se presta mediante la contestación a consultas escritas.

Es así que los obligados tributarios, así como los determinados entes colectivos, pueden formular a la Administración Tributaria consultas escritas. Estas consultas pueden definirse como peticiones que se realizan para que la Administración se pronuncie sobre una materia que afecta a quien la realiza y pueden referirse a dudas interpretativas relacionadas con el cumplimiento de obligaciones materiales, al ejercicio de derechos o el cumplimiento de obligaciones formales o al régimen, clasificación o calificación tributaria que en cada caso corresponda al obligado tributario.

La contestación a las consultas tributarias escritas, formuladas en los términos legalmente previstos, se caracteriza por tener:

1. *Carácter vinculante*, de tal manera que los órganos encargados de la aplicación de los tributos deben ajustarse al contenido de la contestación dada a las consultas formuladas. En consecuencia, si el obligado tributario sigue los criterios contenidos en la contestación a la consulta, la actuación comprobadora de la administración se limitará a la verificación de la coincidencia entre el supuesto consultado, la realidad de la situación del contribuyente y la aplicación de los criterios contenidos en la contestación.
2. *Por extender dichos efectos vinculantes a terceros*, de forma que los órganos de la Administración Tributaria encargados de la aplicación de los tributos deberán aplicar los criterios contenidos en las consultas tributarias escritas a cualquier obligado, siempre que exista identidad entre los hechos y circunstancias de dicho obligado y los que se incluyan en la contestación a la consulta.

13.11. Asistencia telefónica

La asistencia telefónica constituye una de los canales de comunicación más importantes que tienen los contribuyentes con la Administración Tributaria, tiene por ventaja acortar desplazamientos, ya que el contribuyente no tiene que acudir a una oficina para que le absuelvan alguna consulta, por efecto reduce considerablemente la afluencia del público hacia las oficinas de la Administración.

Permite descargar de estas tareas a los orientadores de las oficinas de la Administración que eventualmente abordaban una doble función en desmedro de la calidad de la atención.

Normalmente estos servicios conocidos como atención de consultas, asistencia telefónica, central de llamadas, mesa de asistencia telefónica, etc., trabajan a dos turnos, con la finalidad de ampliar los horarios de atención aumentando así la prestación de servicios.

En las situaciones que no es posible dar una respuesta inmediata al contribuyente, particularmente, por razones relacionadas con la complejidad del asunto, esta se canaliza para el *back-office*, siendo transmitida la respuesta al contribuyente más tarde por correo electrónico o por teléfono.

Es recomendable contar con un solo número de atención válido en todo el país, donde el contribuyente independientemente de su ubicación en el territorio nacional para poder efectuar la consulta; el número debe estar constituido con alguna regla nemotécnica para facilitar su recordatorio.

Ejemplos:

- PERÚ. SUNAT. Central de Consultas: 0801 12 100
- CHILE. SII. Mesa de Asistencia telefónica: (2) 395 11 15.
- GUATEMALA. SAT. Call Center SAT. 1-801-00-72848.
- MÉXICO. SAT. Servicio de Atención telefónica: 01 800 463 6728.
- ARGENTINA. AFIP. Centro de Información Telefónica: 0810-999-2347.
- ESPAÑA. AEAT. 901 33 55 33. Información tributaria básica. Consultas de *Intrastat* e Impuestos.

13.12. Plataforma telefónica

La información telefónica exige la existencia de una plataforma tecnológica que asegure una administración eficiente en la atención de llamadas que ayuden al asistente telefónico a dar un servicio de calidad. Es necesario para ello contar con una aplicación como el *Puesto Avanzado de Operadora Telefónica*.

Dicho sistema, permite a las operadoras de una central telefónica realizar las funciones propias de una telefonista, sustituyendo la consola de operadora clásica por una avanzada aplicación informática que se ejecuta desde un ordenador personal. Aquí algunas ventajas:

- Incrementa la capacidad de los operadores en la atención y gestión de llamadas telefónicas hacia los contribuyentes.
- Cuenta con visualización *on line* del número de llamadas y su duración.
- Realiza desde la PC todas las funcionalidades propias de un terminal telefónico de operadora.
- Suministra información relativa al estado de las llamadas, incrementando su capacidad de gestión.
- Mejora la imagen corporativa de la administración tributaria.

La aplicación de estos soportes tecnológicos en la creación de centrales de asistencia al contribuyente debe contar con las siguientes características:

- Visualización del estado de las extensiones de la central: puntos libres, puntos ocupados, llamadas entrantes, ocupadas en llamadas salientes, duración de las llamadas, etc.



- Marcación directa a extensión desde la interfaz de visualización, cuando la consulta requiere de un experto tributario.
- Telefonía de escritorio, gestión del teléfono desde la interfaz de operadora: cuelgue, descuelgue, marcación, puesta en espera, recuperación, captura, intrusión, retrollamada, desvío, etc.
- Gestión de cola de llamadas. Selección de la llamada a atender entre las que se encuentran en cola.
- Visualización del estado de otros orientadores
- Conexión del sistema a extensiones analógicas o digitales para el funcionamiento de la interfaz gráfica de operadora (visualización de las extensiones de la central, telefonía de escritorio, etc.)

Ofrece a los responsables de las áreas de asistencia telefónica contar con elementos de juicio necesarios para dirigir eficazmente el servicio, esta tecnología conjuntamente con la de IVR que se explica más adelante configuran soportes tecnológicos muy importantes para coadyuvar la disminución de los costos del cumplimiento tributario y sea mucho más fácil para los contribuyentes

A continuación se presentan unas estadísticas de la central de consultas de SUNAT sobre el número de llamadas atendidas con o sin espera, número total de abandonos, tiempo de espera entre otros por el año 2006.

ESTADÍSTICAS DE LA CENTRAL DE CONSULTAS TELEFÓNICAS DE SUNAT 2006

2006	Llamadas recibidas en estado abierto	Llamadas atendidas sin espera	Llamadas atendidas con espera	Llamadas atendidas	Número total de abandonos	Tiempo medio de conversación	Tiempo medio de espera
Diciembre	118,336	51,613	53,797	105,410	12,926	00:57:07	00:10:16
Noviembre	138,768	57,600	67,412	125,012	13,756	01:00:35	00:11:06
Octubre	158,591	36,417	92,528	128,945	29,646	01:01:09	00:23:18
Setiembre	149,624	49,593	79,094	128,687	20,937	00:59:38	00:15:26
Agosto	146,351	58,441	72,940	131,381	14,970	01:01:29	00:12:06
Julio	142,029	38,348	82,198	120,546	21,483	00:57:41	00:17:47
Junio	154,192	34,574	94,931	129,505	24,689	01:02:14	00:19:34
Mayo	155,722	35,517	92,207	127,724	27,998	01:05:32	00:23:07
Abril	159,129	15,522	108,795	124,317	34,812	17:54:29	08:57:10
Marzo	198,982	30,569	133,103	163,672	35,324	22:48:19	09:28:27
Febrero	162,656	10,393	100,263	122,550	40,121	19:34:05	11:36:53
Enero	180,085	19,379	119,691	145,283	34,818	01:00:19	00:28:52
Total	1.864,465	437,966	1.096,959	1.553,032	311,480		

En SUNAT durante el 2006 se han atendido más de un millón y medio de llamadas a razón de 130,000 llamadas en promedio mensual, asimismo uno de los objetivos es reducir el número total de abandonos con la finalidad de atender el 100 por 100 de llamadas a la central telefónica.

Como se puede apreciar existe un número importante de abandonos estimados, esto conlleva a evaluar que hay una demanda insatisfecha, por lo que es justificable un crecimiento importante de esta unidad de apoyo al contribuyente.

13.13. Ambiente físico

Las condiciones de trabajo que deben tener las personas que asisten telefónicamente deben de ser óptimas para una atención de calidad, mediante la existencia módulos individuales, con pantallas de 17 pulgadas como mínimo, con un sistema de manos libres que les permita a los orientadores consultar normas, instructivos, manuales, tomar notas, acceder al teclado o al ratón.

La distribución del espacio entre uno y otro operador no puede ser muy corta, la idea es tener los espacios adecuados de tal manera que un orientador no perturbe al resto de orientadores. Asimismo, contar con espacios de descanso o de relajación con sofás, televisión u otros instrumentos de relajación para 15 minutos de descanso por 2 a 3 horas de trabajo continuado, son importantes para asegurar una atención de calidad y no desgastar a los operadores durante la jornada de trabajo.

13.14. Recursos humanos

Este debe responder a un perfil adecuado apto para la atención al público y que pueda existir programas de capacitación de formación inicial y actualización permanente

Asimismo dentro de los aspectos técnicos relacionados a las normas y servicios que brinda la Administración Tributaria los cursos especiales de comunicación oral, donde se desarrollen las potencialidades de pronunciación: ritmo, entonación, acento, velocidad de elocución son necesarias para fortalecer al equipo que trabaja en éste servicio.

13.15. Declaración por teléfono

El SAT de México cuenta con un servicio que es el llenado y presentación por teléfono de la declaración anual en ceros. Pueden acceder a este servicio, las personas naturales que no obtuvieron ingresos en el ejercicio anterior y presten servicios profesionales, solo se tiene que llamar a *Infosat*, elegir la opción de Declaración Anual de personas físicas y luego se selecciona declaraciones en ceros por teléfono, para lo cual, se identifica la identidad del contribuyente y se realizará el llenado de la declaración. El acuse se obtiene a través del portal de *eSAT*.

13.16. Atención por intermedio del teléfono móvil o celular

El uso de las tecnologías de información pone a disposición de las Administraciones Tributarias de herramientas que coadyuven a incrementar los servicios, para tal efecto a través de un teléfono celular o móvil se puede acceder a bases de datos, obtener la información requerida en forma rápida y sencilla, de esta manera se facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Estas herramientas están disponibles en teléfonos celulares que cuenten con la tecnología de *microbrowser*, *mobile browser* o *mini-browser*, que es un tipo de navegador diseñado para ser usado en pantallas pequeñas de diferentes tipos de dispositivos móviles. Generalmente es usado en teléfonos basados en *WAP (Wireless Application Protocol)*, que son normas para aplicaciones de comunicación inalámbrica.

SUNAT ha establecido este mecanismo donde los contribuyentes pueden consultar lo siguiente:

1. consulta de RUC;
2. consulta de representantes legales;
3. consulta de establecimientos anexos;
4. comprobantes de pago autorizados;
5. consulta de las últimas declaraciones juradas presentadas, y
6. tipos de cambio de la moneda extranjera.



Asimismo, la AEAT ha establecido, a través de un aviso a teléfonos móviles, comunicar sobre la concesión de una compensación, un aplazamiento o un fraccionamiento de pago, así como la fecha e importe del primer vencimiento.

14. SISTEMA DE RESPUESTA VOCAL INTERACTIVA (IVR)

Es una herramienta informática de generación y explotación de soluciones de Respuesta Vocal Interactiva (IVR) destinadas a la automatización del proceso de atención de llamadas telefónicas que recibe la empresa.

Es un sistema de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información automatizada a través del teléfono permitiendo el acceso a los servicios de información y operaciones autorizadas, las 24 horas del día

El IVR atiende las llamadas recibidas e interactúa con el contribuyente a través del teclado de su teléfono u opcionalmente, mediante funcionalidades de reconocimiento de voz, ofreciendo la información solicitada por él llamante mediante la reproducción concatenada de mensajes grabados, mediante la conversión de texto a voz y/o el envío de fax, e-mail y SMS, permitiendo consultar y escribir en las bases de datos de la organización a petición del cliente.

Su flexibilidad, funcionalidades, capacidad de adaptación y facilidad de configuración, lo convierten en una herramienta aplicable a los servicios de asistencia de las Administraciones Tributarias, con todas las ventajas de contar con un servicio impersonal centralizada para cierto nivel de servicios.

Algunas características:

- Multi-servicio. Permite diseñar y gestionar múltiples servicios de IVR de forma simultánea.
- Multi-canal. Disponible desde varios canales de voz (conversaciones simultáneas).
- Acceso telefónico en modo lectura y/o escritura a bases de datos.
- Transferencia en entornos con central telefónica. Según arquitectura y configuración del sistema, identificación del número llamante y número llamado.
- Monitorización en tiempo real del estado del sistema indicando el número de llamadas atendidas en cada puerto. Informes y estadísticas.
- Suministro de información al llamante mediante la reproducción concatenada de mensajes pregrabados, opcionalmente conversión de texto a voz y envío de fax, e-mail y mensajes cortos (SMS).
- Integración en centros de atención de llamadas (automatización, transferencia y *screen pop*).

El IVR necesita de otras tecnologías para complementar o maximizar los servicios, tales como:

- DTMF (Detección de Marcación por Tonos): Propia de la telefonía, le da capacidad de reconocer que teclas a presionado el usuario.
- TTS (*Text To Speech*): Iniciada en la informática, le da capacidad de transformar texto a audio que escucha el operador.
- ASR (Reconocimiento Automático de Voz): Iniciada por la informática. Le da la capacidad de reconocer las palabras del usuario y aceptarlas como órdenes.

Ventajas de usar IVR en los servicios de asistencia y orientación:

1. Ahorro de costos al automatizar parte de las tareas del orientador telefónico.
2. Ahorro de recursos humanos.
3. Mejora el servicio de atención al contribuyente con la finalidad de brindarle inmediatamente información puntual que necesite.
4. Reducción de colas de espera y tiempos de respuesta.
5. Reduce el porcentaje de abandono de llamadas que es usual en centrales telefónicas con un limitado número de asistentes telefónicos.
6. Aprovechamiento de un nuevo canal de interacción con el contribuyente que permite atender las 24 horas de día y como consecuencia un aumento en el número de llamadas atendidas.
7. Nivel de seguridad adicional, como la inclusión de reconocimiento de voz, en la posibilidad de dar información individual sobre ciertas obligaciones tributarias.
8. Posible automatización de una gran cantidad de consultas de declaraciones, pagos, datos del registro de contribuyentes, entre otros.
9. Posible automatización de ciertas operaciones como la autorización de uso de comprobantes de pago, modificación de datos del registro de contribuyentes, modificación de declaraciones, entre otras operaciones, etc.
10. Posible automatización para solicitar la devolución de impuestos.

15. ÁREAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El objetivo de la creación de las Áreas de Quejas y Sugerencias es garantizar que se salvaguarden los derechos del contribuyente mediante el conocimiento y resolución de sus quejas; la canalización de sus sugerencias de una forma ágil, oportuna y eficaz; y, la retroalimentación de la actuación de la administración tributaria, a fin de lograr un mejoramiento continuo de la organización y una buena imagen de servicio al contribuyente.

Estas unidades contribuyen en ampliar los medios y espacios de retroalimentación (sugerencias y quejas) con los contribuyentes, a fin de mejorar el servicio al contribuyente, retroalimentar la actuación de las áreas operativas y cautelar el cumplimiento al debido proceso.

Los elementos de control incorporados que permitan medir con estadísticas e indicadores la calidad de atención, son indispensables para el buen desempeño de la Administración y la garantía del contribuyente que es escuchado, así como contar con registros que permitan evaluar y retroalimentar a los entes correspondientes para conseguir las mejoras pertinentes y necesarias y no solo eso, dichas áreas deberán responder mediante cualquier mecanismo el resultado de su queja.

En la SUNAT el área encargada de la atención de quejas y denuncias es la Gerencia de Defensoría del Contribuyente, que tiene como objetivo, procesar las quejas y sugerencias presentados por los contribuyentes y ciudadanos, y alertar a la Administración de aquellos factores que determinen una insatisfacción o iniciativa, relacionados con el actuar de ésta, a fin de garantizar el respeto de los derechos que tienen los contribuyentes, usuarios del comercio exterior y público en general.



Las quejas atendidas por esta Gerencia comprenden las expresiones de descontento de los contribuyentes, usuarios del comercio exterior y público en general, por cualquier acción o inacción de los servidores y/o funcionarios de las diversas dependencias de la SUNAT que vulnere sus derechos, tales como:

1. Tiempo de espera excesivo.
2. Mala calidad de la respuesta que recibe.
3. Trato inadecuado del personal.
4. Negativa del encargado a atender o recibir documentos.
5. Existencia de error, omisión o demora en los trámites y/o procedimientos.
6. Solicitud de documentos que ya fueron presentados.
7. Exigencia de requisitos que no están contemplados en una disposición legal.
8. Difusión de información proporcionada a la SUNAT que es calificada como reservada.
9. Inadecuada difusión de las disposiciones tributarias o servicios conexos.
10. Omisión, demora o fallas en la información que SUNAT envía a otras instituciones.
11. Demora en la emisión de disposiciones o regulaciones que son competencia de la SUNAT.

De otro lado, las sugerencias están referidas a las iniciativas formuladas por los administrados para mejorar la calidad de los servicios, simplificar trámites administrativos o suprimir aquellos que resulten innecesarios, así como cualquier otra medida de carácter general que contribuya al mejor desempeño de la SUNAT.

Para la atención de las quejas y sugerencias formuladas, la Gerencia de Defensoría del Contribuyente interactúa permanentemente con otros órganos internos de la propia institución, a fin promover las acciones y decisiones que permitan solucionar las situaciones advertidas por los administrados, o la adopción de acciones de control de ser el caso.

Es importante señalar que, luego del proceso de fusión de la SUNAT con Aduanas, se incorporó en el Plan Institucional el proyecto de “adecuación de mecanismos de quejas y sugerencias para usuarios de comercio exterior”, a cargo de la Gerencia de Defensoría del Contribuyente. De esta manera, se incorporó un mecanismo para atender los reclamos de los operadores de comercio exterior que consideraran no haber sido atendido apropiadamente o que se les había vulnerado un derecho.

La implementación de este proyecto se tradujo en las acciones siguientes:

1. La adecuación del Sistema de Quejas y Sugerencias para la recepción, calificación y posterior gestión de las quejas en materia aduanera.
2. El establecimiento de puntos de atención en las Intendencias de Aduanas más importantes, con personal que desarrolla la doble función de Unidad Receptora y orientación en temas de tributos internos.
3. La incorporación de personal especializado para la atención de quejas y sugerencias en materia aduanera.
4. La realización de labores de difusión para el conocimiento y aceptación del servicio.

Canales de presentación de quejas y sugerencias.

Las quejas atendidas por la Gerencia de Defensoría del Contribuyente, pueden ser presentadas por los administrados sin perjuicio de los demás recursos o acciones a los que tengan derecho. Esto se debe a que las quejas formuladas por los contribuyentes en esta instancia no tienen la naturaleza de recurso administrativo; es decir, su interposición no interrumpe ni suspende los plazos establecidos para tramitar y resolver los procedimientos tributarios vigentes.

Para la presentación de sus quejas y sugerencias los administrados tienen a su disposición tres canales:

a) Canal presencial.

Las quejas y sugerencias pueden ser presentadas de manera personal en cualquier unidad receptora en el ámbito nacional utilizando el formulario diseñado específicamente para estos fines.

b) Canal virtual.

Para presentar las quejas y sugerencias a través de este medio, se ha diseñado un formulario virtual de uso masivo, el cual se encuentra disponible en el módulo de Quejas y Sugerencias en línea, a través del Portal en *internet* www.sunat.gob.pe. De esta manera se evita el traslado de los contribuyentes hasta las oficinas.

c) Canal telefónico.

Las quejas y sugerencias también se pueden formular a través de una llamada telefónica. Basta con comunicarse con la Central de Consultas e indicar al teleasistente la transacción a realizar, éste ingresará la queja o sugerencia y finalizada la operación le proporcionan el número de expediente, con el cual puede efectuar las consultas respectivas.

16. DESARROLLO DEL PORTAL TRIBUTARIO: EL USO DE *INTERNET*

Las nuevas tecnologías de información y comunicación están desempeñando un papel fundamental en materia de difusión, orientación y facilitación del cumplimiento de obligaciones tributarias. Este soporte tecnológico tiene enormes expectativas de seguir creciendo y llegar a convertirse en un instrumento que en alguna medida reemplace los canales personales directos.

La apuesta por el *internet* es una clara oportunidad para la simplificación y desburocratización de los procesos, con claras ventajas para el contribuyente, y para la reducción de la afluencia de los contribuyentes a la Administración Tributaria, lo que no sólo garantiza una mejor atención para los contribuyentes, sino que permite obtener con mayor prontitud el cumplimiento tributario. Asimismo permite direccionar a sus funcionarios hacia actividades de mayor creación de valor, como son la asistencia a los contribuyentes y la recaudación tributaria.

Estas tecnologías necesariamente tienen que estar acompañadas de un respaldo legal que promocióne las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos necesarios para el desarrollo de la actividad y el ejercicio de las competencias de la Administración Tributaria, por lo que el tratamiento legal de los procedimientos y actuaciones no deben variar por el uso de estos medios tecnológicos.

Asimismo, los documentos emitidos, por medios electrónicos, informáticos y telemáticos por la Administración tributaria, o los que ésta emita como copias de originales almacenados por es-



tos mismos medios, así como las imágenes electrónicas de los documentos originales o sus copias, la notificación de documentos, el acceso a información personalizada, entre otros, deberán tener la misma validez y eficacia que los documentos originales, siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación.

Actualmente todas las Administraciones Tributarias tienen más o menos un amplio abanico de servicios al contribuyente vía *internet*, entre los que destacan:

- Servicios de información general: sobre la estructura y función de la Administración Tributaria, estructura organizacional, organigrama, visión y misión, principales funcionarios, memorias, ubicación de oficinas, teléfonos,
- Gestión transparente: Presupuesto, adquisiciones y contrataciones, cantidad de recursos humanos, salarios máximos y mínimos según puesto que ocupa, estadísticas tributarias, estudios sobre evasión tributaria, etc.
- Servicios de acceso a la legislación tributaria, Imposición a la Renta, Imposición al Gasto, Imposición Patrimonial, etc., reglamentos, directivas, enlaces sobre consultas tributarias, programas de acceso a bases de consultas, entre otros.
- Servicios de orientación e información tributaria: guía tributaria, calendario del contribuyente, información de inicio de actividades e inscripción en los registros de contribuyentes, obligaciones de declaración y pago, declaraciones informativas, programa de consultas información por tributo, etc.
- Para las Administraciones Tributarias fusionadas es necesario el compartimiento de los módulos del servicio de información aduanera.
- Servicios de descarga por *internet*, programas de ayuda para la confección de declaraciones y cálculo de retenciones y/o pago de impuestos.
- Servicios personalizados *on line* que desarrollaremos más adelante, donde los contribuyentes a través de accesos personales pueden realizar consultas *on line* de sus propios datos tributarios, declaraciones presentadas, información detallada del estado de la devolución y notificación del cambio de domicilio fiscal, consultas de estado de adeudos, etc.
- Campaña de devolución rápida de impuestos por *internet*.
- Servicio de confección de declaraciones.
- Servicio de confección de determinadas declaraciones-liquidaciones de empresarios y profesionales.
- Programas informáticos de ayuda para la confección de declaraciones, a disposición.
- Información en *internet* sobre los concursos, subastas y/o remates que la Administración Tributaria convoca para contratar diversos bienes y servicios, sobre los procesos de selección del personal.
- Posibilidad de suscripción a través de *internet* al servicio de comunicación de novedades publicadas en dicha página. Las novedades se comunicarán a la dirección de correo electrónico señalada por el interesado.
- Información sobre el estado de tramitación de recursos y reclamaciones, que se puede consultar, indicando fecha de presentación, se haya o no interpuesto el recurso por *internet*.
- Posibilidad de hacer denuncias de evasión o fraude fiscal o aduanero por *internet*.

- Ventana o Modelo de Fiscalización o Inspección, donde se pueda incluir lo siguiente:
 - Las facultades y normas relacionadas a la fiscalización.
 - Procedimiento de fiscalización.
 - Malas prácticas de los contribuyentes detectadas en las auditorías o las diferentes actuaciones de fiscalización de la Administración Tributaria.
 - Banco de preguntas frecuentes respecto al proceso de fiscalización.
 - Identificación de funcionarios quienes realizan la auditoría.
 - Manuales de fiscalización.
 - Estado y resultados del proceso de fiscalización.

17. SERVICIOS *ON LINE*

Esta tecnología es una de las herramientas más importantes con que cuenta la Administración para facilitar el cumplimiento tributario y optimizar las acciones de verificación del cumplimiento tales como los de inscripción, documentación de operaciones, registros, declaración y pago de tributos.

Bajo este nuevo concepto la Administración Tributaria avanza hacia una administración genuinamente *on line*, que proporcione servicios y provea soluciones de e-Gobierno de excelencia para todas las etapas del ciclo de vida del contribuyente: desde el registro o catastro al iniciar actividades económicas y obtención de número de identificación como contribuyente, la autorización de emisión de comprobantes de pago, la emisión de facturas electrónicas, la declaraciones juradas de impuestos mensuales y anuales, presentaciones de declaraciones informativas; pago de impuestos mensuales y anuales; modificación de declaraciones e informaciones; entrega de Información por terceros; autorización de documentos tributarios; consultas administrativas, y término de cierre del negocio, entre otros servicios.

El SII lo llama la Cartilla Tributaria del Contribuyente que es un servicio de auto atención por *internet* donde el contribuyente de manera fácil y simple puede acceder a la información individualizada de sus obligaciones tributarias: inicio de actividades, documentos tributarios autorizados y su correspondiente numeración, observaciones tributarias, información anual de declaraciones a su nombre, declaraciones de renta presentadas, de impuestos mensuales, pagos a cuenta, situaciones pendientes, entre otras. Esta nueva opción permite que el contribuyente que desee conocer su información tributaria, de manera sintetizada, comprensible y sencilla, no deberá navegar por cada uno de los menús que existen en el sitio *web* del Administración Tributaria, sino bastará con identificarse con su Registro de Contribuyente y Clave Secreta y luego podrá visualizar la información personal del contribuyente.

Estos servicios online brindan magníficos beneficios y oportunidades tanto para el acreedor como para el deudor tributario, veamos a continuación:

Ventajas para el contribuyente:

- Evita desplazamientos hacia las oficinas de la Administración Tributaria.
- Mayores facilidades para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Menores o nulas posibilidades de errores dado que muchos de los programas ayudan a dar aviso de errores.



- Permite que la Administración Tributaria pueda confeccionar las declaraciones juradas de personas naturales a través de la “declaración sombra”.
- Solicitud y obtención de determinadas certificaciones tributarias.
- Consulta del censo o padrón de contribuyentes.
- Consulta de movimientos y saldo de la cuenta corriente tributaria.
- Recepción por correo electrónico de las novedades de la página Administración Tributaria.

Ventajas para la Administración Tributaria:

- Sistematización de servicios lo que coadyuva a disminuir costos de servicios.
- Permite la reliquidación de impuestos de forma automática y permite determinar inmediatamente las brechas de omisión a la presentación y las brechas de pago para la gestión de la deuda inmediata.
- Obtención de información en línea que es aprovechada en el resto de procesos de la Administración.
- Conlleva a que la gestión de la información que es ingresada a la Administración Tributaria sea más confiable.
- Especialización en aplicaciones interactivas con usuarios en tecnología *web*.
- Coadyuva a fortalecer la capacidad informática y de comunicación para hacerla segura, convergente, confiable y de gran rendimiento.

18. PRESENTACIÓN DE DECLARACIÓN POR *INTERNET*

La presentación de declaraciones por *internet*, es sin duda el servicio más significativo que se presta en *internet* y se basa en la identificación del contribuyente mediante el uso de un certificado de firma electrónica, que garantiza la plena seguridad y confidencialidad de las relaciones del contribuyente con la Administración Tributaria.

En ese sentido la presentación de la declaración electrónica es un método de presentación de declaración de impuestos mediante el cual la información del contribuyente se transmite a las Administraciones Tributarias electrónicamente a través de *internet*, un módem, o una línea de teléfono.

Ventajas.

- Se tiene la posibilidad de efectuar los reembolsos más rápidos usando el depósito directo en las cuentas bancarias de los contribuyentes.
- El contribuyente, quien elabora la declaración de impuestos ingresa la información y puede confirmar que sea correcta
- Reduce los costos de la Administración Tributaria, lo que significa un mejor uso de la recaudación impositiva.

- Da seguridad y confiabilidad, Las compañías de *internet* que ofrecen la preparación de impuestos a través de la red usan el protocolo estándar industrial, *Secure Sockets Layer (SSL)*, para encriptar datos personales.
- Si se debe dinero de los impuestos, es posible pagar con débito automático de su cuenta bancaria o tarjeta de crédito con cualquier administradora de tarjetas de crédito.
- Una declaración de impuestos simple puede ser preparada y transmitida en minutos.
- Los contribuyentes pueden presentar sus declaraciones y pago los 365 días del año las 24 horas del día.
- Evita fiscalizaciones por errores aritméticos en declaraciones.
- Con la declaración se puede solicitar la devolución de impuestos de manera automática.
- Disminución y tendencia de la eliminación del uso del papel para la presentación de la declaración de impuestos.
- Para la Administración Tributaria posibilita cuantiosos ahorros en infraestructura física, en impresión y distribución de formularios, en recepción y almacenaje de formularios, en digitación de formularios, se elimina errores de digitación de bancos o de la Administración Tributaria.

Resultados.

Las Administraciones Tributarias están teniendo resultados positivos respecto al uso del *internet* como mecanismo de presentación de declaraciones tributarias electrónicas

Por ejemplo el *SII de Chile* está consolidando la declaración de impuestos por *internet*, dado que al cierre del plazo de declaración en la Operación Renta del 2005 se alcanzó el récord histórico de 96,3 por 100 de declaraciones efectuadas por *internet*. Esto significó que 1,984.383 contribuyentes optaron por la Oficina Virtual del SII en *internet*, para cumplir con su declaración anual de Impuesto a la Renta.

Estas cifras representan un incremento de declaraciones por *internet* de 19,3 por 100 respecto del 2004, que equivale a un avance de 13 puntos porcentuales en comparación al 83 por 100 registrado en dicho año, cifra que también representaba un máximo histórico.

El pago electrónico de impuestos en el 2005 fue otro de los resultados notables del SII, tanto en número de contribuyentes como en montos pagados por *internet*. Los contribuyentes que privilegiaron este medio para presentar sus declaraciones de renta con pago sumaron 88.273, lo que representa un incremento de 153,7 por 100 respecto de 2004. Los montos pagados por *internet* también mostraron un vigoroso aumento al alcanzar a más de US\$ 1.000 millones de dólares, lo que equivalió un incremento de pago electrónico de impuestos de 114,9 por 100 respecto del año 2004.

El *SAT de México*, en el año 2006 las personas morales, que son aproximadamente más de 14 millones de contribuyentes, presentaron su declaración por *internet* el 99.8 por 100, mientras que en el mismo ejercicio el 43 por 100 del total de las personas físicas presentaron por *internet*, el 48 por 100 en ventanilla y sólo el 4.7 por 100 en papel.

Por otro lado el *SAT de Guatemala* al 31 de Agosto de 2006, el 92 por 100 de la recaudación tributaria de Guatemala ingresó por *internet*.

La tendencia actual es que todas las declaraciones juradas de los contribuyentes sean ingresadas a través de *internet* y a reducir o eliminar el uso del papel como medio de la presentación y la presentación de la declaración informática a través del Banco.



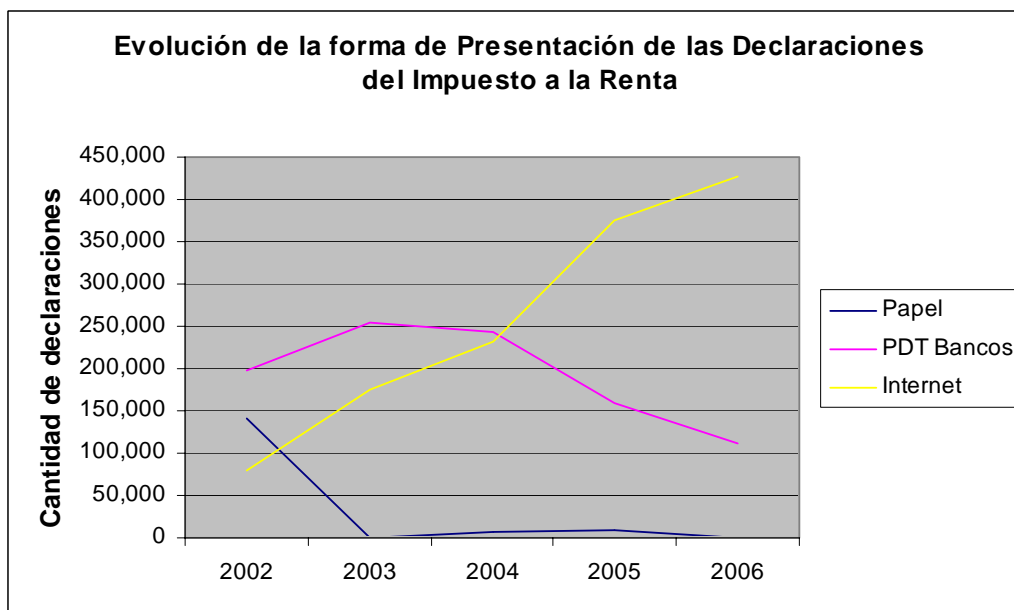
SUNAT en el Perú.

En el Perú la *SUNAT* también se ha integrado en el proceso de reformulación de las presentaciones juradas. La cantidad de declaraciones juradas de renta anual presentadas por *internet* presenta un crecimiento importante, pasando de 19 por 100 en para la campaña de renta anual de 2002 a 79 por 100 en la campaña de renta 2006.

EVOLUCIÓN DE LAS DECLARACIONES POR IMPUESTO A LA RENTA EN EL PERÚ

Campaña Renta Anual	PPNN		PJJ		Total		Total de Declaraciones	Declaración de PDT vía Bancos	Presentación en papel	Declaración por <i>internet</i>	Porcentaje por <i>internet</i>
	Papel	PDT	Papel	PDT	Papel	PDT					
2002	74,356	46,348	66,147	230,020	140,503	276,368	416,871	197,634	140,503	78,734	19%
2003	262	122,924	471	306,392	733	429,316	430,049	253,606	733	175,710	41%
2004	668	133,402	7,090	342,816	7,758	476,218	483,976	244,304	7,758	231,914	48%
2005	332	145,542	7,808	388,474	8,140	534,016	542,156	158,544	8,140	375,472	69%
2006	93	145,585	698	393,046	791	538,631	539,422	111,398	791	427,233	79%

En el siguiente cuadro se aprecia la evolución en los últimos cinco años de la forma de presentación de las declaraciones, es así que para el 2007, en la campaña renta 2006, se ha demostrado la consolidación de la declaración de impuestos por *internet* dado que al cierre del plazo de declaración se alcanzó el récord histórico de 89 por 100 de declaraciones efectuadas por *internet*. Esto significó que cerca de 450 mil contribuyentes optaron por la Oficina Virtual de la SUNAT, para cumplir con su declaración anual de Impuesto a la Renta.



En el Perú, existe una tendencia a la desaparición del papel y de los medios mecánicos (disquetes) de presentación en bancos y se encamina rumbo a la presentación total electrónica por *internet*. Para el presente año 2007 (campaña renta 2006) solo el 21 por 100 de los contribuyentes ha optado por presentar su declaración anual de renta vía bancos, en comparación al 29 por 100 de la campaña del impuesto a la renta del año anterior, lo que demuestra un gran avance en la confiabilidad de los medios electrónicos para la presentación de las declaraciones juradas por este medio.

Para la presentación de las declaraciones determinativas o informativas, y la realización de pagos a través de formularios electrónicos, la SUNAT está trabajando en una serie de acciones destinadas a promover su uso, potenciando sus beneficios tanto para el contribuyente como para la propia Administración.

De esta forma, durante el ejercicio 2006 se han recibido más de 18 millones de formularios electrónicos –89,21 por 100 del total de los formularios recibidos– lo que representa un incremento del orden del 8.81 por 100 con relación al año anterior al año 2005.

19. PORTAL SUNAT

La SUNAT actualmente tiene implementada muchas aplicaciones en *internet*, resaltando el sistema de asignación de la clave de acceso electrónico, denominado SUNAT Operaciones en Línea-SOL. Este es un sistema implementado en un ambiente transaccional, rápido y seguro en el cual el contribuyente puede realizar sus consultas y transacciones por *internet* a través de una llave denominada “Clave SOL”, que es una clave de uso personal conformada por un código de usuario y una clave de acceso que le permite al contribuyente acceder al sistema SUNAT operaciones en línea SOL, con total comodidad, seguridad, personalización y facilidad de uso.

Este sistema a la fecha tiene aproximadamente 1.5 millones de contribuyentes que pueden acceder y utilizar los servicios electrónicos que contribuye a la gestión de la Administración en servicios a los contribuyentes y usuarios de comercio exterior y a los ciudadanos en general.

Los servicios electrónicos brindados son los siguientes:

- Consultas de RUC: Ficha RUC, consulta múltiple de RUC, alta y baja de comprobantes de pago, modificación de datos, suspensión o reinicio de actividades, etc.
- Inscripción preliminar al RUC de las personas naturales con o sin negocio
- Consulta de padrones de agentes de retención, agentes de percepción, buenos contribuyentes, imprentas sol, etc.
- Consulta de pagos por formularios para verificar los importes pagados.
- Presentar quejas y sugerencias sobre la atención y procedimientos relacionados a la actuación en SUNAT.
- Consulta del estado de una queja o sugerencia presentada.
- Consulta para empleadores para verificar los datos de identificación de sus trabajadores o derechohabientes de Essalud.
- Calculadora tributaria para actualizar deudas a pagar.
- Presentación de solicitudes de suspensión de retenciones y/o pagos a cuenta de Impuesto a la Renta de Cuarta categoría.
- Presentación de declaraciones determinativas e informativas.
- Solicitudes de fraccionamiento.
- Pago de tributos.

Los principales indicadores de los servicios *web* SUNAT-2006 son los siguientes:



Transacciones mensuales	625,000
Declaraciones electrónicas mensuales	355,000
Declaraciones electrónicas mensuales desimpuesto a la renta	318,000
Pagos electrónicos	95,000
Autorizaciones mensuales de comprobantes de pago	110,000
Presentación de declaraciones informativas - DAOT	71,000
Presentación de declaraciones de predios	69,000
Solicitudes de suspensión de retenciones de cuarta categoría	212,000
Declaraciones electrónicas de aduanas (DUA) mensuales	33,000

La SUNAT está trabajando intensamente en la implementación de formularios de pagos virtuales que reemplacen al uso del papel para contribuyentes del régimen simplificados, recibos por arrendamiento y boletas de pago.

Asimismo los contribuyentes pueden efectuar el pago de sus tributos a través del *internet* mediante el uso de los sistemas de banca electrónica de las entidades del sistema financiero.

Para el tema Aduanero.

Asimismo, en la SUNAT se está trabajando de manera permanente para lograr estándares internacionales en lo relacionado a la facilitación del comercio exterior, optimizando el proceso de despacho, minimizando los costos y los tiempos promedio de atención y a la vez asegurar el control efectivo

Para tal efecto la implantación del *teledespacho web* cuyo servicio virtual permite a los operadores de comercio exterior realizar sus despachos aduaneros por *internet* facilitando lo siguiente:

- La transmisión más económica de los archivos de *teledespacho*.
- Generación de una entrada electrónica única para las órdenes de despacho.
- Enviar los archivos de *teledespacho* desde cualquier lugar, dispositivo y momento.

Por otro lado también esta prevista la implantación de la rectificación electrónica, que es la subsanación de los datos consignados por el operador de comercio en la DUA que generan o no incidencia tributaria producto de errores de buena fe, señalados como infracción aduanera o relacionados con el cumplimiento de otras formalidades aduaneras, asimismo los pagos electrónicos y los avisos electrónicos, estos últimos consisten en el envío de información personalizada sobre el estado del trámite aduanero a los correos electrónicos y celulares del agente de aduana y del importador.

En proyecto se encuentran también la factura electrónica de exportación que permitirá facilitar mucho más el comercio exterior.

20. DICCIONARIO BÁSICO TRIBUTARIO CONTABLE EN LA WEB

Los Diccionarios Básicos Tributario-Contable, son una buena alternativa donde se pueden incluir una selección de palabras de uso frecuente y su respectiva definición. Dada la complejidad y dificultad de la gran mayoría de las leyes tributarias es muy buena iniciativa preparar un diccionario

virtual para que sea incluido en las páginas *web* de la Administración Tributaria, asimismo se pueden incluir otros temas relacionados con las ramas del derecho distintas al ámbito tributario, pero que de igual forma coadyuvan a la comprensión de la normativa tributaria y de esta manera contribuye al cumplimiento de las obligaciones tributarias.

21. OTROS IDIOMAS EN LA WEB

La globalización y el crecimiento de las economías mundiales están estableciendo la necesidad de que la información y asistencia sobre el ordenamiento jurídico de un determinado país se encuentren necesariamente en otros idiomas. Esto va a contribuir que desde la Administración Tributaria se pueda aportar por el desarrollo del país, dado que un ciudadano de cualquier país del mundo que genere rentas o piense en generar rentas o invertir en un determinado país pueda conocer a plenitud el sistema tributario de ese país y poder reconocer de la importancia y seriedad que se le da a este tema.

Normalmente todos los países a parte del idioma oficial con los cuales se comunican y se documentan los ciudadanos son plurilingüe, es decir tienen más de un idioma o dialecto arraigado o lengua nativa, por lo que es pertinente elaborar ciertos espacios en la *web* con contenidos más destacados con la finalidad de mejorar el conocimiento que los contribuyentes que se comunican con estos idiomas y así facilitar de este modo a los ciudadanos el ejercicio de su derecho al uso de las diversas lenguas cooficiales o de mayor importancia.

22. COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Apoyar dentro de su ámbito de acción a otros estamentos de la institución en proyectos que incentiven el uso de *internet*, otorgar asistencia al contribuyente o faciliten el cumplimiento tributario, para tal efecto, es recomendable que la Administración Tributaria pueda celebrar convenios con otras entidades públicas o privadas a fin de asistir al contribuyente, sobre todo en las campañas de la presentación de declaraciones anuales.

Por ejemplo, colaboran con la Agencia Tributaria en la confección de la declaración un importante número de Entidades: Comunidades Autónomas, Ayuntamientos, Registros de la Propiedad, Oficinas Liquidadoras, Entidades Financieras (Bancos, Cajas de Ahorros, Cajas Rurales), Cámaras de Comercio, Sindicatos, Grandes Empresas, Asociaciones Agrarias, etc.

23. CABINAS O LOCUTORIOS DE INTERNET

En países en los que el uso del *internet* en los domicilios no se encuentra generalizado por cuestiones de costos y de economías de opción, las cabinas de *internet* o locutorios ubicados en las diferentes localidades del país son buenos aliados estratégicos para difundir el uso de la página *web* de la Administración Tributaria.



Por ejemplo la SUNAT ha creado el servicio de “Directorio de Cabinas de *internet*” el cual está dirigido para que los contribuyentes que no pueden acceder a cabinas de *internet*, puedan ubicar una cabina pública de *internet*, registrada ante la SUNAT, cerca a su domicilio, oficina, centro de trabajo etc., donde podrán realizar sus trámites, transacciones y consultas tributarias a través de SUNAT Virtual.

Los requisitos mínimos que deben cumplir las Cabinas Públicas de *internet*, para ser publicadas en el “Directorio de Cabinas Publicas de *internet* registradas en la SUNAT” son entre otros:

- Estar inscrito en el Registro Único de Contribuyentes-RUC y tener la condición de Activo.
- No tener la condición de domicilio fiscal no habido o no hallado en el RUC.
- Asistir a charla de Introducción que periódicamente dicta la SUNAT sobre: Descarga e instalación del PDT, SUNAT Operaciones en Línea, Clave SOL, entre otros. La SUNAT le comunicará a su correo electrónico informado en la ficha y/o a través de comunicación escrita, el día y hora de las charlas.

24. DEPARTAMENTOS ESPECIALIZADOS EN LA ASISTENCIA, ORIENTACIÓN Y SERVICIOS EN EL INTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Es fundamental la creación de departamentos especializados en asistencia, orientación y servicios con la finalidad de regular, renovar, proponen y diseñan actividades de difusión y facilitación del cumplimiento de obligaciones tributarias. Estas áreas cumplen con las siguientes tareas:

- Dan propuestas de difusión que permitan masificar el uso de *internet*, aumentar y facilitar el uso de la oficina virtual y dar a conocer las mejoras en aplicaciones del Servicio.
- Velan porque las cartas enviadas a los contribuyentes u otros medios de comunicación masivas sean claras y fácil de entender.
- Generan autónomamente información y ayuda para facilitar el cumplimiento tributario, cuyo contenido se enmarcan dentro de la normativa legal o instrucciones impartidas por la Alta Dirección.
- Administran, generan y mantienen un sistema de auto asistencia para consultas a través del *web* y otras aplicaciones destinadas a recibir información y opiniones de los contribuyentes.
- Proveen de los medios necesarios para cubrir todas las interrogantes que surjan de parte de los contribuyentes en el ámbito del Servicio.
- Velan porque prime en cada una de las acciones de las Áreas de Asistencia al Contribuyente, la capacitación en asistencia tributaria como un pilar sobre el cual descansa la facilitación del cumplimiento tributario.
- Administran y mantienen la calidad editorial de las páginas *web*: búsqueda de información actualizada, oportuna, veraz, clara, sin errores ortográficos, de fácil acceso y navegabilidad en el *web*.
- Son responsables de la generación y difusión de los procesos y procedimientos involucrados en la gestión de la calidad editorial.

- Brindan servicios de apoyo en el desarrollo de contenidos para crear un estilo común de comunicación y una clara definición de la línea editorial de este servicio logrando así mejorar la comprensión de lectura de los textos emitidos por el Servicio.

25. ESTUDIOS DE OPINIÓN

Diseñar y ejecutar estudios de opinión constituye una herramienta muy importante como barómetro de evaluación de los servicios y satisfacción de los contribuyentes; asimismo apoyan a otros áreas de la Administración Tributaria, pues les permiten conocer la percepción de los contribuyentes sobre distintos temas y tomar acciones para mejorar los procedimientos, procesos y la asistencia al contribuyente.

La información sobre la opinión de los contribuyentes en cuanto a la actuación de la administración tributaria se hace externamente e internamente.

En cuanto a las “fuentes” externas, éstas se pueden elaborar a través de estudios o consultorías especializadas, los cuales además de realizar un diagnóstico, incluye un análisis FODA o SWOT con respecto a la actual situación de Administración Tributaria y su respectiva actuación.

Por otro lado, la comunicación social está sujeta a la verificación rigurosa de la actividad y la actuación de la propia Administración Tributaria, por lo que constituye también una fuente importante de la opinión pública sobre la actuación de la organización.

Las mediciones están direccionadas con la intención de verificar:

- Cuales son las funcionalidades, servicios y canales de acceso más usados en la relación con la administración tributaria.
- Cual es el índice de satisfacción de los varios tipos de usuarios en su relación con la Administración Tributaria.
- Cuales son las principales dificultades sentidas en esa relación.
- Eventuales sugerencias de mejora.

Las encuestas se pueden elaborar por *internet* y también las entrevistas a los usuarios presenciales, pudiendo trabajarlas a través de empresas de estudio de mercados con profesionales preparados para este tipo actividad. Por ejemplo, el canal “interno”, vía página *web* del SII, mediante el cual los contribuyentes pueden transmitir sus problemas, sugerencias y felicitaciones. En las situaciones en que el contribuyente manifiesta un problema, se debería proceder a analizar los antecedentes proporcionados y se debería entregar una respuesta conforme a las políticas establecidas, esto coadyuva a:

- Facilitar el cumplimiento tributario, dando respuesta a las inquietudes de los contribuyentes.
- Retroalimentar a las áreas internas del servicio para realizar mejoras del mismo tipo.
- Retroalimentación con las áreas operativas descentralizadas o de negocio para establecer las mejoras correspondientes.
- Retroalimentación entre la Administración Tributaria y el contribuyente.

En este sentido, se hace en general un estudio de los servicios en *internet*, los canales de comunicación de teléfono, e-mail, canales presenciales de atención, entre otros estamentos de la Administración como los procedimientos de fiscalización y cobranza.



26. RÉGIMEN DE BUENOS CONTRIBUYENTES

La SUNAT ha sido pionera en la implementación de un Régimen de Buenos Contribuyentes con la finalidad de incentivar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias otorgando beneficios a los contribuyentes que demuestren una buena conducta fiscal.

El Régimen de Buenos Contribuyentes ha sido creado en SUNAT como una estrategia para incentivar el cumplimiento voluntario. Aquellos contribuyentes y responsables que cuenten con una adecuada trayectoria de cumplimiento de sus obligaciones tributarias vinculadas a tributos recaudados y/o administrados por SUNAT, se verán beneficiados por este régimen.

Beneficios que se otorgan:

1. Declarar y pagar sus obligaciones tributarias mensuales en un cronograma de vencimiento especial.
2. No se le efectúan retenciones del Impuesto General a las Ventas, con algunas excepciones.
3. Atención preferente en la tramitación del aplazamiento y/o fraccionamiento.
4. Atención preferente en la tramitación de las solicitudes de devolución que presenten.
5. Atención preferencial en todos los servicios ofrecidos en los Centros de Servicios al Contribuyente.
6. Atención preferente en la tramitación de la solicitud de Reintegro Tributario (Régimen de exención del IVA) para aquellos contribuyentes de la Región Selva.

Los beneficios antes mencionados no eximen al contribuyente y/o responsable de cumplir con los demás requisitos que establezcan las normas correspondientes.

Contribuyentes que pueden incorporarse al Régimen.

Algunos de los criterios establecidos para la incorporación o permanencia al Régimen de Buenos Contribuyentes son:

1. Haber presentado oportunamente sus Declaraciones Juradas y efectuado el pago íntegro y en el plazo de las obligaciones tributarias vencidas durante los doce (12) últimos meses.
2. No encontrarse bajo presunción o proceso de delito tributario o aduanero; o tener sentencia condenatoria.
3. No tener deuda tributaria, hasta el mes de la verificación, que haya ameritado trabar medidas cautelares previas; no encontrarse dentro de un procedimiento de cobranza coactiva, reclamación, apelación o demanda contencioso administrativa ante el Poder Judicial, o en procedimiento concursal.
4. No tener reparos y/o infracciones consignados al cierre de cualquiera de los requerimientos entregados al contribuyente o responsable con ocasión del procedimiento de fiscalización que se estuviera llevando a cabo, hasta el mes de la verificación.
5. No contar con resolución de pérdida de aplazamiento y/o fraccionamiento notificadas, durante los doce (12) últimos meses contados hasta el mes de verificación.
6. Haber declarado ventas o ingresos dentro de los últimos doce (12) meses contados hasta el mes de la verificación.
7. Ser un contribuyente y/o responsable cuya inscripción en el RUC (Registro Único de Contribuyentes) esté activa.

8. No tener la condición de domicilio fiscal no habido o la condición de domicilio fiscal no hallado en el RUC.

Actualmente se ha convertido en una las herramientas de la Administración Tributaria para incentivar y motivar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

Una de las desventajas que puede ocasionar éste régimen es generar ante los ojos de los contribuyentes cierta disconformidad por las preferencias existentes a un grupo de contribuyentes que ocasionen cierto distanciamiento con la administración tributaria, lo que es necesario administrar adecuadamente con más y mejores servicios para todos los contribuyentes, para mitigar esta posible disconformidad.

27. PRINCIPALES O GRANDES CONTRIBUYENTES

Las cifras muestran que el 90 por 100 de la recaudación tributaria es ingresada al fisco por un porcentaje reducido de los contribuyentes. En tanto que el saldo restante proviene de la recaudación que aportan alrededor de miles de empresas de tamaños mediano y pequeño y personas naturales.

Esta realidad indica que tanto la prestación de servicios para facilitar el cumplimiento tributario como la fiscalización tributaria, debe ser diferenciada de acuerdo al tamaño y tipo de contribuyentes, dado que sus necesidades y características específicas son claramente diferentes.

Para ello muchas administraciones tributarias han segmentado sus contribuyentes y creado la Dirección de Grandes Contribuyentes, o las Intendencias de Principales Contribuyentes Nacionales, por lo que la estrategia de atención es exclusiva en oficinas destinadas para tal fin y creando áreas de asistencia especializada.

La asignación de ejecutivos tributarios para la asistencia y orientación son elementos que coadyuvan a otorgar celeridad en los servicios prestados por la Administración, obviamente que también deberán estar a disposición el resto de servicios otorgados por la Administración a través de todos sus canales de comunicación.

28. COORDINACIONES CON INSTITUCIONES GREMIALES

Como una forma de lograr un acercamiento a los segmentos de contribuyentes que tienen una interacción más directa con el servicio, se ha realizado contactos de diversa índole, con la intención de lograr actividades de cooperación mutua. Cabe señalar dentro de ellas, las vinculaciones con los colegios profesionales, entidades gremiales de comerciantes, productores, exportadores, agricultores, mineros, etc.

29. DEBERES Y DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE

La delimitación de los deberes y derechos de los administrados y de las atribuciones y obligaciones de la Administración Tributaria resulta esencial dentro del sistema jurídico tributario, porque en países en vías de desarrollo como el nuestro, afectados y expuestos a índices de corrup-



ción, directa o indirectamente llevan a calificar la relación entre el acreedor y deudor tributario como desproporcionada y desequilibrada.

Una manera de mantener el equilibrio de la relación jurídica tributaria entre la Administración y el contribuyente, es precisamente mediante la adecuada difusión de sus deberes y derechos, así como de los órganos existentes para la atención de sus quejas y sugerencias, como una garantía en el ejercicio de sus derechos y en respuesta a los principios de igualdad en la tributación y seguridad jurídica.

La difusión de los deberes y derechos de los contribuyentes ayuda además a la Administración Tributaria a cautelar no sólo los intereses generales, sino también los particulares; esto es, los derechos de los administrados, motivada no sólo por un interés recaudatorio sino por la aplicación de una gestión eficaz y objetiva que fortalezca el sistema.

La difusión de los deberes y derechos del contribuyente es una exigencia que caracteriza la actuación de las Administraciones Tributarias modernas y se deriva de la necesidad de alcanzar un equilibrio entre las posiciones jurídicas de los obligados tributarios y las Administraciones Tributarias.

Ya hay Administraciones Tributarias que en sus ordenamientos tributarios reconocen el derecho de los contribuyentes a ser informados y asistidos por la Administración Tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, estableciendo el deber de la Administración de prestar a los contribuyentes la necesaria información y asistencia de sus derechos y obligaciones.

En el IRS.

El IRS proporciona una gran cantidad de recursos y publicaciones para asistir a los contribuyentes en el cumplimiento y entendimiento de sus obligaciones. La primera y más importante de estas publicaciones es la Publicación 1, "Sus Derechos como Contribuyente". Esta publicación se proporciona rutinariamente a los contribuyentes antes de una fiscalización o antes del inicio de cualquier actividad de aplicación de la ley. La publicación explica los derechos básicos del contribuyente y también abarca con detalles específicos la actividad de cumplimiento específico como lo es la fiscalización y la acción de recaudación. Los derechos básicos incluidos en esta declaración son:

- Protección de derechos.
- Privacidad y confidencialidad.
- Servicio profesional y cortés.
- Representación.
- El pago de solamente la cantidad correcta del impuesto.
- Ayuda para los problemas tributarios no resueltos.
- Apelaciones y recurso contencioso administrativo.
- Amparo ante ciertas multas e interés.

Los siguientes son ejemplos de derechos específicos relacionados con la actividad de fiscalización-auditoría: explicación de las regulaciones y procedimientos para la realización de una auditoría/fiscalización, opciones para reunirse con un supervisor si hay desacuerdos relacionados con los cambios propuestos o aumento a los impuestos y procedimientos para reclamar una devolución.

En la SUNAT.

Los antecedentes formales que encontramos en materia de difusión de los deberes y derechos de los contribuyentes en el Perú son más bien recientes, no obstante, el permanente esfuerzo

práctico de la SUNAT por crear y sostener diversos canales de comunicación, orientación y acceso a la información tributaria en beneficio de los contribuyentes y la comunidad.

En efecto, recién con la Ley número 27038 –publicada el 31 de diciembre de 1998– se ordena de manera sistemática los derechos de los contribuyentes o ciudadanos dentro del Código Tributario. Si bien estos derechos ya existían, se encontraban dispersos hasta entontes. La referida ley destaca explícitamente la obligación de la Administración Tributaria de garantizar su cumplimiento y precisa claramente los derechos de los contribuyentes, incluyendo una lista enunciativa contenida en su artículo 92.º. Los principales se detallan a continuación:

1. Ser tratados con respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración Tributaria.
2. Exigir la devolución de lo pagado indebidamente o en exceso, de acuerdo con las normas vigentes.
3. Sustituir o rectificar sus declaraciones juradas, conforme a las disposiciones sobre la materia.
4. Interponer reclamo, apelación, demanda contencioso-administrativa y cualquier otro medio impugnatorio establecido en el referido Código.
5. Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
6. Solicitar la no aplicación de intereses y sanciones en los casos de duda razonable o dualidad de criterio de acuerdo con lo previsto en el artículo 170.º.
7. Interponer queja por omisión o demora en resolver los procedimientos tributarios o por cualquier otro incumplimiento a las normas establecidas en el Código Tributario.
8. Formular consulta a través de las entidades representativas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 93.º del referido Código, y obtener la debida orientación respecto de sus obligaciones tributarias.
9. La confidencialidad de la información proporcionada a la Administración Tributaria en los términos señalados en el artículo 85.º del referido Código.
10. Solicitar copia de las declaraciones o comunicaciones presentadas a la Administración Tributaria.
11. No proporcionar los documentos ya presentados y que se encuentran en poder de la Administración Tributaria.
12. Contar con el asesoramiento particular que consideren necesario, cuando se le requiera su comparecencia.
13. Solicitar aplazamiento y/o fraccionamiento de deudas tributarias de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 36.º del citado Código.
14. Solicitar a la Administración la prescripción de la deuda tributaria.
15. Tener un servicio eficiente de la Administración y facilidades necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, de conformidad con las normas vigentes.

En la DIAN.

Derechos del contribuyente y usuario aduanero.

Estos son los derechos básicos del contribuyente y usuario aduanero:



1. Derecho a ser atendido de manera respetuosa y ágil por los servidores de la contribución.
2. Derecho a que sus solicitudes, trámites y peticiones sean resueltas por los servidores de la contribución, a la luz de los principios de economía, justicia, equidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, contradicción y transparencia.
3. Derecho al carácter reservado de la información, salvo en los casos previstos por la ley.
4. Derecho a representarse a sí mismo o a ser representado a través de apoderado especial o general.
5. Derecho a que se observe el debido proceso en todas las actuaciones de la DIAN.
6. Derecho a recibir orientación efectiva e información actualizada sobre los procedimientos y cambios en la normatividad de la DIAN.
7. Derecho a obtener en cualquier momento, información confiable y clara sobre el estado de su situación tributaria, aduanera y cambiaria por parte de la DIAN.
8. Derecho a obtener respuesta escrita clara, oportuna y eficaz a las consultas técnico-jurídicas formuladas por el contribuyente y usuario aduanero y cambiario.
9. Derecho a que la DIAN facilite el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.
10. Derecho a recibir todos los beneficios consagrados por la ley.

30. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Dada la existencia de miles de contribuyentes con alguna discapacidad es necesario que dentro de los planes de asistencia al contribuyente con discapacidad, con la finalidad de suministrarles información actualizada de sus derechos y prestarles apoyo y asesoramiento en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

La Agencia Tributaria ha puesto en práctica avances importantes:

- El fomento de la cesión de información con los organismos responsables de las certificaciones asociadas a este colectivo, que permita evitar acciones de control por parte de los órganos de Gestión de la Agencia Tributaria.
- Medidas de información y asistencia en las Campañas de Renta, entre las que destaca el servicio de cita previa para sordos, con la ayuda de intérpretes de lengua de signos.
- Desplazamientos a domicilios colectivos en las sedes de las Asociaciones de personas con discapacidad, a hospitales y a residencias de la tercera edad, para la ayuda en la confección y presentación de declaraciones de Renta.
- Servicios informativos que incluyen la publicidad, tanto en los medios generales de comunicación como en los específicos, la emisión de folletos divulgativos (también editados en Braille) y la celebración de charlas informativas en las delegaciones de la Agencia Tributaria y en locales prestados al efecto por asociaciones y confederaciones de personas con discapacidad que colaboran con la Agencia Tributaria.

- Otras actuaciones como jornadas de puertas abiertas para niños sordos, reuniones informativas con las Asociaciones de personas con discapacidad, actuación de personal de la Agencia como intérprete de lengua de signos, obtención del certificado para la presentación telemática de declaraciones, puesta a disposición de las personas con discapacidad de plazas de aparcamiento...
- En relación con las nuevas tecnologías, la Agencia Tributaria se ha propuesto afrontar la eliminación de las barreras tecnológicas existentes en su *web*, habiendo desarrollado determinadas acciones, especialmente en la Campaña de Renta, referidas a la información sobre los beneficios fiscales aplicables a las personas con discapacidad y sus familiares, la forma de acreditación de la minusvalía, los teléfonos de ayuda de la Agencia y el calendario del contribuyente.

31. DIFUSIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS ADMINISTRADOS

Difusión de los derechos.

Desde la creación de la Gerencia de Defensoría del Contribuyente, la SUNAT ha venido realizando la difusión de los derechos del contribuyente a través de espacios radiales, notas de prensa, charlas, participación en ferias en el ámbito nacional, publicación de artículos en revistas tributarias, ponencias en Encuentros Universitarios organizados por la SUNAT como parte de un Programa de Educación Tributaria y dirigidos a jóvenes universitarios de diversas facultades de estudio en todo el país, entre otros medios.

Una muestra de este esfuerzo de la SUNAT por la difusión de los derechos de los contribuyentes lo constituye el encarte adjunto, mediante el cual se hizo conocer a los contribuyentes los derechos que le asisten y la labor de la Gerencia de Defensoría. El encarte tuvo un tiraje de 120,000 ejemplares, distribuidos en un diario de circulación nacional.

La Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente provee permanentemente material de difusión sobre los derechos y garantías del administrado, establecidos en el artículo 92.º del Código Tributario, el cual se distribuye en los Centros de Servicios al Contribuyente y en los locales institucionales de gremios empresariales, colegios profesionales, entidades privadas, así como en actividades masivas desarrolladas por la SUNAT (charlas, ferias, entre otras).

Difusión de los deberes.

Siguiendo la línea estratégica que la SUNAT diseña cada año en materia de difusión, la Gerencia de Programación y Gestión de Servicios al Contribuyente, encargada de la edición de los contenidos del *material informativo* para la orientación de los contribuyentes que utilizan las Áreas de Servicios, ha intensificado –en los tres últimos años– el desarrollo de material de difusión sobre los deberes de los administrados, tanto sobre temas de tributos internos como sobre tributos aduaneros, tal como podemos ver a continuación.

Temas de tributos internos:

- Régimen General.
- RUC Personas Naturales.
- RUC Personas Jurídicas.
- Impuesto General a las Ventas.



- Crédito Fiscal.
- Suspensión y reinicio de actividades.
- Arrendamiento.
- Autorización de comprobantes de pago.
- Trabajadores del hogar y Regímenes Especiales.
- Declare y pague sus impuestos en SUNAT virtual.
- Boleta de venta.
- Asistencia en Agencias Bancarias.
- Factura.
- Centros de Servicios al Contribuyente.
- Recibo por honorarios.
- Reporte de declaraciones y pagos.
- Ticket.
- Reporte de valores.
- Liquidación de compra.
- Solicitud de código y clave SOL.
- Nota de débito.
- PDT sin importe a pagar.
- Nota de crédito.
- Pago fácil.
- Guía de remisión del transportista.
- Devoluciones.
- Guía de remisión del remitente.
- Visite SUNAT virtual.
- Devolución de pagos indebidos o en exceso.
- Obligaciones tributarias de artistas extranjeros.
- Declaración de retenciones y contribuciones sobre remuneraciones.
- Exportación temporal.
- Restitución de derechos arancelarios.
- Ingreso de equipaje acompañado de viajeros.

Temas de tributación aduanera:

- Exportación definitiva.
- Declare y pague sin formulario.
- Exportación temporal.
- Declare y pague por *internet*.
- Despacho simplificado.
- Solicitud de clave SOL.
- Restitución de derechos arancelarios.
- Beneficios y ventajas de SUNAT virtual.

- Ingreso de equipaje acompañado de viajeros.
- Declaración sin importe a pagar, sólo por SUNAT virtual.
- Devolución de pagos indebidos o en exceso.
- Suspensión de retenciones.
- Guía para la modificación de datos de derechohabientes.
- Obligaciones de los artistas extranjeros.
- Declaración de retenciones del IR de quinta categoría.

Otro ejemplo ha seguir es la *Carta de Servicios*², emitida por la Agencia Tributaria española, que tiene como finalidad informar a los ciudadanos de los servicios que la Agencia Tributaria pone a su disposición, de los compromisos de calidad asumidos en su prestación y de los derechos que tienen reconocidos en sus relaciones con la Administración Tributaria.

32. DEFENSORÍA AL CONTRIBUYENTE O DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

La figura del defensor del contribuyente constituye uno de los instrumentos privilegiados de las sociedades para intentar el equilibrio en las relaciones entre la Administración Tributarias y el contribuyente, en tanto que se convierte en la institución encargada de procurar la puesta en práctica de los derechos y garantías incluidos en las normas jurídicas.

COLOMBIA

La Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero ejercerá su función de defensa cuando existan indicios que permitan razonablemente inferir que las actuaciones y servicios prestados por parte de la DIAN, han vulnerado o puesto en peligro sus derechos.

Son funciones de la defensoría del contribuyente colombiano:

- Formular recomendaciones a la Dirección General de la DIAN para asegurar una adecuada, justa y oportuna prestación del servicio fiscal.
- Realizar seguimiento, a solicitud de los contribuyentes y usuarios aduaneros, a los procesos de fiscalización, a fin de asegurar el cumplimiento del debido proceso.
- Participar, si lo considera conveniente, como veedor en las reuniones donde se promuevan correcciones de declaraciones por parte de los contribuyentes y usuarios, y velar porque una vez producida la respectiva corrección, las mismas sean respetadas por los funcionarios de la DIAN.
- Velar porque las actuaciones de las diferentes dependencias de la DIAN se cumplan dentro del marco de los principios constitucionales de equidad y transparencia que rigen el ejercicio de la función fiscal.
- Participar en las reuniones de la Comisión Nacional Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera, y presentará a la misma un informe trimestral sobre el desarrollo de sus actividades.

² Fue aprobada por Resolución del Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de 26 de julio de 2001 y durante el primer semestre de 2005 será objeto de actualización.



Canalizar las inquietudes que tengan los contribuyentes y usuarios sobre deficiencias en la adecuada prestación del servicio por parte de la DIAN, realizar las verificaciones que sean del caso, formular las recomendaciones para superarlas y poner en conocimiento de las autoridades y dependencias pertinentes sus conclusiones, con el fin de que se apliquen los correctivos y/o sanciones que resulten procedentes.

ESTADOS UNIDOS

El Servicio de Defensa del Contribuyente de Estados Unidos, (*Taxpayer Advocate Service-TAS*) es una organización independiente dentro del Servicio de Rentas Internas que proporciona un sistema para asegurar que los problemas tributarios, que no se han resuelto a través de canales normales, sean manejados pronta y equitativamente.

El TAS está comprometido con la defensa de los derechos del contribuyente. Esta misión incluye el asegurarse que los contribuyentes tengan acceso a la información y los servicios necesarios, así como también se asegura que reciban respuestas claras y correctas a sus consultas.

Además del trabajo del TAS en casos específicos, la Ofician de TAS de Defensa Sistemática sobre temas de estudio que afectan negativamente a grandes grupos de contribuyentes y cuando se justifique, desarrolla propuestas para cambio administrativo o legislativo.

Por ley, la Defensoría Nacional del Contribuyente debe entregar todos los años dos informes al Congreso. El Informe de Objetivos, se entrega todos los años en el mes de junio y contiene los objetivos y las actividades planificadas por la Defensoría del Contribuyente para el siguiente año fiscal. El Informe Anual, se entrega a finales de diciembre y el mismo incluye un resumen de los 20 problemas más serios enfrentados por los contribuyentes, las recomendaciones para resolver estos problemas y los demás esfuerzos del IRS para mejorar el servicio al cliente y reducir la carga del contribuyente.

PERÚ

Se ha creado el DEFCO, que es una entidad independiente de la SUNAT y adscrito al sector de Economía y Finanzas y ha sido creado con la finalidad de *proteger a los contribuyentes y usuarios aduaneros* de los abusos, excesos o errores cometidos por la Administración Tributaria, también es un órgano de opinión técnica por que emite pronunciamientos en las quejas interpuestas por el Tribunal Fiscal.

CONCLUSIONES

1. La estrategia de las Administraciones Tributarias modernas persigue, con carácter general, incrementar los niveles de cumplimiento voluntario por parte de los contribuyentes, facilitándoles el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de la forma más sencilla posible, que involucre en menos tiempos y costos, habilitando al efecto las medidas necesarias y asignando los recursos de que disponen para el fortalecimiento del cumplimiento tributario voluntario.

2. La Administración Tributaria tiene que trabajar permanentemente en afianzar la comunicación con el contribuyente con la finalidad de que acepte el sistema tributario y cumpla con sus obligaciones tributarias, usando para ello medios como la educación tributaria, conciencia tributaria, servicio público y vocación de servicio, respeto a los derechos del contribuyente, orientación y asistencia, transparencia de actuación, celeridad en los procesos, etc.

3. La Administración Tributaria tiene que garantizar la aplicación eficiente del sistema tributario, un contribuyente satisfecho con el servicio transmitirá a otros contribuyentes las experiencias positivas.

4. Una administración tributaria tendrá una mejor imagen cuando su marco legal de actuación se encuentre claramente definido por la ley; que informe a los contribuyentes sobre sus obligaciones y sus derechos, que divulgue a los ciudadanos de una nación su propia actividad; que actúe de una manera eficiente y eficaz en dar facilidad para el cumplimiento y para luchar contra la evasión y el fraude fiscal; que evite o gestione los “conflictos de intereses” apropiadamente, que se preocupe por reducir los costos del cumplimiento y que desaparezca la corrupción.

5. La asistencia al contribuyente es una de las bases fundamentales para fomentar el cumplimiento voluntario, la cual se tiene que encontrar definitivamente en brindarle más y mejores servicios, utilizando para ello las tecnologías de información y de comunicación de manera fundamental para brindar al contribuyente de una facilitación en el servicio.

6. La asistencia e información colectiva se sirve de los diversos medios de comunicación masiva. Son importantes para dar a conocer a los contribuyentes aspectos relacionados con las obligaciones tributarias, orientación, asistencia, información; para tal efecto la prensa escrita, radial y televisiva, los avisos publicitarios, los folletos, cartillas y manuales, las publicaciones, las charlas masivas de difusión y orientación en vivo o radiales, los pasacalles, etc., son medios que fortalecen el contacto de la Administración con el contribuyente con la finalidad de asegurar un correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.

7. El desarrollo de la página *web* es un salto importante de las tecnologías de información que están siendo bien aprovechadas por la Administración Tributaria, a través de la clasificación de servicios generales e individualizados a través de los accesos *on line*, donde el contribuyente puede presentar declaraciones, hacer consultas, efectuar tramites, solicitar devoluciones, etc.

8. La asistencia telefónica constituye uno de los canales de comunicación más importantes entre los contribuyentes con la administración tributaria, tiene por ventaja que el contribuyente no tiene que acudir a una oficina para que le absuelvan alguna consulta, para tal efecto las plataformas avanzadas de operadora telefónica y los IVR tienen enormes ventajas para dar asistencia tributaria.

9. Sin dudas uno de los saltos importantes de las administraciones los últimos años es la confección de las declaraciones motivadas por la administración, la entrega o confirmación por *internet* y pago por el mismo medio, el cual es una verdadera contribución a la reducción del costo del cumplimiento y a la administración tener información oportuna y veraz para la gestión tributaria.

10. El impacto que está teniendo en la sociedad la difusión de los deberes y derechos de los contribuyentes, puede ser evaluado por medio de la creciente aprobación y el uso frecuente de los medios y canales puestos a su disposición, ante situaciones que motivan una queja y/o sugerencia. De esta manera, se viene logrando una participación más activa del ciudadano en la defensa de sus derechos, la que está comprometida con el buen desempeño de la Administración Tributaria.

RECOMENDACIONES

1. Después de esta investigación creemos oportuno señalar que el cumplimiento tributario voluntario entre otros aspectos parte por la eficiencia de la Administración Tributaria en todos sus procesos, por lo que los mecanismos de asistencia al contribuyente son uno de los más importantes para el logro de los objetivos.

2. Por otro lado contribuir al objetivo de lograr el cumplimiento tributario es dotar al contribuyente de mayor seguridad jurídica, en la asistencia, en la uniformización de criterios de interpretación, de carácter vinculante a las respuestas, dotar de casuística y ejemplos para que los contribuyentes sepan como se aplican las normas dado que esto tiene un efecto multiplicador en el cumplimiento tributario.



3. Poner a disposición de los contribuyentes diferentes canales de acceso para que pueda cumplir con sus obligaciones tributarias, garantizando la coordinación de los servicios, la calidad e integración de la información.

4. Mejorar la relación de la Administración Tributaria con los contribuyentes reorganizando los servicios de forma que asegure la calidad y celeridad de su prestación, tanto a nivel de información colectiva e individualizada.

5. Es recomendable maximizar el rendimiento del autoservicio a través de la página *web*, servicios *on line*, IVR, etc., con la finalidad de dar prioridad al canal presencial para tareas de mayor valor agregado.

6. No basta que en las líneas estratégicas o en la misión y visión de la Administración Tributaria la calidad de servicios se encuentre en papel, está necesariamente tiene que estar arraigado en la función propia de cada trabajador de la Administración Tributaria y que entienda que la razón de ser de la misma es el contribuyente.

7. Fortalecer y masificar el uso de tecnologías de información para cerrar el ciclo de cumplimiento *on line*, desde que un negocio se inicia hasta que termina.

8. Continuar impulsando la interacción virtual entre la Administración Tributaria y los contribuyentes y si estos están orientados a diferentes segmentos de contribuyentes coadyuvará al desarrollo de determinados sectores económicos.

BIBLIOGRAFÍA

Centro Internacional de Administraciones Tributarias, 39 Asamblea General: “La definición de las atribuciones legales de la administración tributaria”, Chile.

- “La difusión de los deberes y derechos de los contribuyentes y los órganos y procedimientos para la atención de sus reclamaciones”, España.
- “La transparencia de la gestión de la administración tributaria, Servicio de Rentas Internas, Estados Unidos de América.
- “La difusión de los deberes y derechos de los contribuyentes y los órganos y procedimientos para la atención de sus reclamos, SUNAT”, Perú.

FERNÁNDEZ DOCTOR, Soledad: “El marco general de relaciones con los contribuyentes y los servicios de información y asistencia”, *Maestría Internacional en Administración Tributaria y Hacienda Pública*.

Páginas *web* consultadas:

Chile: www.sii.cl.

Colombia: www.dian.gov.co.

México: www.sat.gob.mx.

Guatemala: www.sat.gob.gt.

Estados Unidos: www.irs.gov.

España: www.aeat.es.

Argentina: www.afip.gov.ar.

Perú: www.sunat.gob.pe.

Brasil: www.receita.fazenda.gov.br.

**DOCUMENTOS DE TRABAJO EDITADOS POR EL
INSTITUTO DE ESTUDIOS FISCALES**

2000

- 1/00 Ciudadanos, contribuyentes y expertos: Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 1999.
Autor: Área de Sociología Tributaria.
- 2/00 Los costes de cumplimiento en el IRPF 1998.
Autores: M.^a Luisa Delgado, Consuelo Díaz y Fernando Prats.
- 3/00 La imposición sobre hidrocarburos en España y en la Unión Europea.
Autores: Valentín Edo Hernández y Javier Rodríguez Luengo.

2001

- 1/01 Régimen fiscal de los seguros de vida individuales.
Autor: Ángel Esteban Paúl.
- 2/01 Ciudadanos, contribuyentes y expertos: Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2000.
Autor: Área de Sociología Tributaria.
- 3/01 Inversiones españolas en el exterior. Medidas para evitar la doble imposición internacional en el Impuesto sobre Sociedades.
Autora: Amelia Maroto Sáez.
- 4/01 Ejercicios sobre competencia fiscal perjudicial en el seno de la Unión Europea y de la OCDE: Semejanzas y diferencias.
Autora: Ascensión Maldonado García-Verdugo.
- 5/01 Procesos de coordinación e integración de las Administraciones Tributarias y Aduaneras. Situación en los países iberoamericanos y propuestas de futuro.
Autores: Fernando Díaz Yubero y Raúl Junquera Valera.
- 6/01 La fiscalidad del comercio electrónico. Imposición directa.
Autor: José Antonio Rodríguez Ondarza.
- 7/01 Breve curso de introducción a la programación en Stata (6.0).
Autor: Sergi Jiménez-Martín.
- 8/01 Jurisprudencia del Tribunal de Luxemburgo e Impuesto sobre Sociedades.
Autor: Juan López Rodríguez.
- 9/01 Los convenios y tratados internacionales en materia de doble imposición.
Autor: José Antonio Bustos Buiza.
- 10/01 El consumo familiar de bienes y servicios públicos en España.
Autor: Subdirección General de Estudios Presupuestarios y del Gasto Público.
- 11/01 Fiscalidad de las transferencias de tecnología y jurisprudencia.
Autor: Néstor Carmona Fernández.
- 12/01 Tributación de la entidad de tenencia de valores extranjeros española y de sus socios.
Autora: Silvia López Ribas.
- 13/01 El profesor Flores de Lemus y los estudios de Hacienda Pública en España.
Autora: María José Aracil Fernández.
- 14/01 La nueva Ley General Tributaria: marco de aplicación de los tributos.
Autor: Javier Martín Fernández.
- 15/01 Principios jurídico-fiscales de la reforma del impuesto sobre la renta.
Autor: José Manuel Tejerizo López.
- 16/01 Tendencias actuales en materia de intercambio de información entre Administraciones Tributarias.
Autor: José Manuel Calderón Carrero.
- 17/01 El papel del profesor Fuentes Quintana en el avance de los estudios de Hacienda Pública en España.
Autora: María José Aracil Fernández.
- 18/01 Regímenes especiales de tributación para las pequeñas y medianas empresas en América Latina.
Autores: Raúl Félix Junquera Varela y Joaquín Pérez Huete.
- 19/01 Principios, derechos y garantías constitucionales del régimen sancionador tributario.
Autores: Varios autores.
- 20/01 Directiva sobre fiscalidad del ahorro. Estado del debate.
Autor: Francisco José Delmas González.
- 21/01 Régimen Jurídico de las consultas tributarias en derecho español y comparado.
Autor: Francisco D. Adame Martínez.
- 22/01 Medidas antielusión fiscal.
Autor: Eduardo Sanz Gadea.

- 23/01 La incidencia de la reforma del Impuesto sobre Sociedades según el tamaño de la empresa.
Autores: Antonio Martínez Arias, Elena Fernández Rodríguez y Santiago Álvarez García.
- 24/01 La asistencia mutua en materia de recaudación tributaria.
Autor: Francisco Alfredo García Prats.
- 25/01 El impacto de la reforma del IRPF en la presión fiscal indirecta. (Los costes de cumplimiento en el IRPF 1998 y 1999).
Autor: Área de Sociología Tributaria.

2002

- 1/02 Nueva posición de la OCDE en materia de paraísos fiscales.
Autora: Ascensión Maldonado García-Verdugo.
- 2/02 La tributación de las ganancias de capital en el IRPF: de dónde venimos y hacia dónde vamos.
Autor: Fernando Rodrigo Saucó.
- 3/02 A tax administration for a considered action at the crossroads of time.
Autora: M.^a Amparo Grau Ruiz.
- 4/02 Algunas consideraciones en torno a la interrelación entre los convenios de doble imposición y el derecho comunitario Europeo: ¿Hacia la "comunitarización" de los CDIs?
Autor: José Manuel Calderón Carrero.
- 5/02 La modificación del modelo de convenio de la OCDE para evitar la doble imposición internacional y prevenir la evasión fiscal. Interpretación y novedades de la versión del año 2000: la eliminación del artículo 14 sobre la tributación de los Servicios profesionales independientes y el remozado trato fiscal a las *partnerships*.
Autor: Fernando Serrano Antón.
- 6/02 Los convenios para evitar la doble imposición: análisis de sus ventajas e inconvenientes.
Autores: José María Vallejo Chamorro y Manuel Gutiérrez Lousa.
- 7/02 La Ley General de Estabilidad Presupuestaria y el procedimiento de aprobación de los presupuestos.
Autor: Andrés Jiménez Díaz.
- 8/02 IRPF y familia en España: Reflexiones ante la reforma.
Autor: Francisco J. Fernández Cabanillas.
- 9/02 Novedades en el Impuesto sobre Sociedades en el año 2002.
Autor: Manuel Santolaya Blay.
- 10/02 Un apunte sobre la fiscalidad en el comercio electrónico.
Autora: Amparo de Lara Pérez.
- 11/02 I Jornada metodológica "Jaime García Añoveros" sobre la metodología académica y la enseñanza del Derecho financiero y tributario.
Autores: Pedro Herrera Molina y Pablo Chico de la Cámara (coord.).
- 12/02 Estimación del capital público, capital privado y capital humano para la UE-15.
Autores: M.^a Jesús Delgado Rodríguez e Inmaculada Álvarez Ayuso.
- 13/02 Líneas de Reforma del Impuesto de Sociedades en el contexto de la Unión Europea.
Autores: Santiago Álvarez García y Desiderio Romero Jordán.
- 14/02 Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2001.
Autor: Área de Sociología Tributaria. Instituto de Estudios Fiscales.
- 15/02 Las medidas antielusión en los convenios de doble imposición y en la Fiscalidad internacional.
Autor: Abelardo Delgado Pacheco.
- 16/02 Brief report on direct an tax incentives for R&D investment in Spain.
Autores: Antonio Fonfría Mesa, Desiderio Romero Jordán y José Félix Sanz Sanz.
- 17/02 Evolución de la armonización comunitaria del Impuesto sobre Sociedades en materia contable y fiscal.
Autores: Elena Fernández Rodríguez y Santiago Álvarez García.
- 18/02 Transparencia Fiscal Internacional.
Autor: Eduardo Sanz Gadea.
- 19/02 La Directiva sobre fiscalidad del ahorro.
Autor: Francisco José Delmas González.
- 20A/02 Anuario Tributario de Jurisprudencia sistematizada y comentada 1999. TOMO I. Parte General. Volumen 1.
Autor: Instituto de Estudios Fiscales.
- 20B/02 Anuario Tributario de Jurisprudencia sistematizada y comentada 1999. TOMO I. Parte General. Volumen 2.
Autor: Instituto de Estudios Fiscales.
- 21A/02 Anuario Tributario de Jurisprudencia sistematizada y comentada 1999. TOMO II. Parte Especial. Volumen 1.
Autor: Instituto de Estudios Fiscales.
- 21B/02 Anuario Tributario de Jurisprudencia sistematizada y comentada 1999. TOMO II. Parte Especial. Volumen 2.
Autor: Instituto de Estudios Fiscales.
- 22/02 Medidas unilaterales para evitar la doble imposición internacional.
Autor: Rafael Cosín Ochaita.
- 23/02 Instrumentos de asistencia mutua en materia de intercambios de información (Impuestos Directos e IVA).
Autora: M.^a Dolores Bustamante Esquivias.
- 24/02 Algunos aspectos problemáticos en la fiscalidad de no residentes.
Autores: Néstor Carmona Fernández, Fernando Serrano Antón y José Antonio Bustos Buiza.

- 25/02 Derechos y garantías de los contribuyentes en Francia.
Autor: José María Tovillas Morán.
- 26/02 El Impuesto sobre Sociedades en la Unión Europea: Situación actual y rasgos básicos de su evolución en la última década.
Autora: Raquel Paredes Gómez.
- 27/02 Un paso más en la colaboración tributaria a través de la formación: el programa Fiscalis de la Unión Europea.
Autores: Javier Martín Fernández y M.ª Amparo Grau Ruiz.
- 28/02 El comercio electrónico internacional y la tributación directa: reparto de las potestades tributarias.
Autor: Javier González Carcedo.
- 29/02 La discrecionalidad en el derecho tributario: hacia la elaboración de una teoría del interés general.
Autora: Carmen Uriol Egido.
- 30/02 Reforma del Impuesto sobre Sociedades y de la tributación empresarial.
Autor: Emilio Albi Ibáñez.

2003

- 1/03 Incentivos fiscales y sociales a la incorporación de la mujer al mercado de trabajo.
Autora: Anabel Zárate Marco.
- 2/03 Contabilidad versus fiscalidad: situación actual y perspectivas de futuro en el marco del Libro Blanco de la contabilidad.
Autores: Elena Fernández Rodríguez, Antonio Martínez Arias y Santiago Álvarez García.
- 3/03 Aspectos metodológicos de la Economía y de la Hacienda Pública.
Autor: Desiderio Romero Jordán.
- 4/03 La enseñanza de la Economía: algunas reflexiones sobre la metodología y el control de la actividad docente.
Autor: Desiderio Romero Jordán.
- 5/03 Errores más frecuentes en la evaluación de políticas y proyectos.
Autores: Joan Pasqual Rocabert y Guadalupe Souto Nieves.
- 6/03 Traducciones al español de libros de Hacienda Pública (1767-1970).
Autoras: Rocío Sánchez Lissén y M.ª José Aracil Fernández.
- 7/03 Tributación de los productos financieros derivados.
Autor: Ángel Esteban Paúl.
- 8/03 Tarifas no uniformes: servicio de suministro doméstico de agua.
Autores: Santiago Álvarez García, Marián García Valiñas y Javier Suárez Pandiello.
- 9/03 ¿Mercado, reglas fiscales o coordinación? Una revisión de los mecanismos para contener el endeudamiento de los niveles inferiores de gobierno.
Autor: Roberto Fernández Llera.
- 10/03 Propuestas de introducción de técnicas de simplificación en el procedimiento sancionador tributario.
Autora: Ana María Juan Lozano.
- 11/03 La imposición propia como ingreso de la Hacienda autonómica en España.
Autores: Diego Gómez Díaz y Alfredo Iglesias Suárez.
- 12/03 Quince años de modelo dual de IRPF: Experiencias y efectos.
Autor: Fidel Picos Sánchez.
- 13/03 La medición del grado de discrecionalidad de las decisiones presupuestarias de las Comunidades Autónomas.
Autor: Ramón Barberán Ortí.
- 14/03 Aspectos más destacados de las Administraciones Tributarias avanzadas.
Autor: Fernando Díaz Yubero.
- 15/03 La fiscalidad del ahorro en la Unión Europea: entre la armonización fiscal y la competencia de los sistemas tributarios nacionales.
Autores: Santiago Álvarez García, María Luisa Fernández de Soto Blass y Ana Isabel González González.
- 16/03 Análisis estadístico de la litigiosidad en los Tribunales de Justicia. Jurisdicción contencioso-administrativa (período 1990/2000).
Autores: Eva Andrés Aucejo y Vicente Royuela Mora.
- 17/03 Incentivos fiscales a la investigación, desarrollo e innovación.
Autora: Paloma Tobes Portillo.
- 18/03 Modelo de Código Tributario Ambiental para América Latina.
Directores: Miguel Buñuel González y Pedro M. Herrera Molina.
- 19/03 Régimen fiscal de la sociedad europea.
Autores: Juan López Rodríguez y Pedro M. Herrera Molina.
- 20/03 Reflexiones en torno al debate del impacto económico de la regulación y los procesos institucionales para su reforma.
Autores: Anabel Zárate Marco y Jaime Vallés Giménez.
- 21/03 La medición de la equidad en la implementación de los sistemas impositivos.
Autores: Marta Pascual y José María Sarabia.
- 22/03 Análisis estadístico de la litigiosidad experimentada en el Tribunal Económico Administrativo Regional de Cataluña (1990-2000).
Autores: Eva Andrés Aucejo y Vicente Royuela Mora.

- 23/03 Incidencias de las NIIF en el ámbito de la contabilidad pública.
Autor: José Antonio Monzó Torrecillas.
- 24/03 El régimen de atribución de rentas tras la última reforma del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
Autor: Domingo Carbajo Vasco.
- 25/03 Los grupos de empresas en España. Aspectos fiscales y estadísticos.
Autores: María Antonia Truyols Martí y Luis Esteban Barbado Miguel.
- 26/03 Metodología del Derecho Tributario.
Autor: Pedro Manuel Herrera Molina.
- 27/03 Estado actual y perspectivas de la tributación de los beneficios de las empresas en el marco de las iniciativas de la Comisión de la Unión Europea.
Autor: Eduardo Sanz Gadea.
- 28/03 Créditos iniciales y gastos de la Administración General del Estado. Indicadores de credibilidad y eficacia (1988-2001).
Autores: Ana Fuentes y Carmen Marcos.
- 29/03 La Base Imponible. Concepto y determinación de la Base Imponible. Bienes y derechos no contabilizados o no declarados: presunción de obtención de rentas. Revalorizaciones contables voluntarias. (Arts. 10, 140, 141 y 148 de la LIS.)
Autor: Alfonso Gota Losada.
- 30/03 La productividad en la Unión Europea, 1977-2002.
Autores: José Villaverde Castro y Blanca Sánchez-Robles.

2004

- 1/04 Estudio comparativo de los convenios suscritos por España respecto al Convenio Modelo de la OCDE.
Autor: Tomás Sánchez Fernández.
- 2/04 Hacienda Pública: enfoques y contenidos.
Autor: Santiago Álvarez García.
- 3/04 Los instrumentos de solidaridad interterritorial en el marco de la revisión de la política regional europea. Análisis de su actuación y propuestas de reforma.
Autor: Alfonso Utrilla de la Hoz.
- 4/04 Política fiscal en la Unión Europea: antecedentes, situación actual y planteamientos de futuro.
Autores: M.^a del Pilar Blanco Corral y Alfredo Iglesias Suárez.
- 5/04 El defensor del contribuyente, un estudio de derecho comparado: Italia y EEUU.
Autores: Eva Andrés Aucejo y José Andrés Rozas Valdés.
- 6/04 El Impuesto Especial sobre los Hidrocarburos y el Medio Ambiente.
Autor: Javier Rodríguez Luengo.
- 7/04 Gestión pública: organización de los tribunales y del despacho judicial.
Autor: Francisco J. Fernández Cabanillas.
- 8/04 Una aproximación al contenido de los conceptos de discriminación y restricción en el Derecho Comunitario.
Autora: Gabriela González García.
- 9/04 Los determinantes de la inmigración internacional en España: evidencia empírica 1991-1999.
Autor: Iván Moreno Torres.
- 10/04 Ética fiscal.
Coord.: Santiago Álvarez García y Pedro M. Herrera Molina.
- 11/04 Las normas antiparaiso fiscal españolas y su compatibilidad con el Derecho Comunitario: el caso específico de Malta y Chipre tras la adhesión a la Unión Europea.
Autores: José Manuel Calderón Carrero y Adolfo Martín Jiménez.
- 12/04 La articulación de la participación española en los organismos multilaterales de desarrollo con las políticas de comercio exterior.
Autor: Ángel Esteban Paul.
- 13/04 Tributación internacional de profesores y estudiantes.
Autor: Emilio Aguas Alcalde.
- 14/04 La convergencia entre contabilidad financiera pública y contabilidad nacional: una aproximación teórica con especial referencia a los criterios de valoración.
Autor: Manuel Pedro Rodríguez Bolívar.
- 15/04 Situación actual y perspectivas de futuro de los impuestos directos de la Unión Europea.
Autores: Juan José Rubio Guerrero y Begoña Barroso Castillo.
- 16/04 La ética en el diseño y aplicación de los sistemas tributarios.
Coord.: Santiago Álvarez García y Pedro M. Herrera Molina.
- 17/04 El sector público y la inversión en vivienda: la deducción por inversión en vivienda habitual en España.
Autores: Francisco Adame Martínez, José Ignacio Castillo Manzano y Lourdes López Valpuesta.
- 18/04 Discriminación fiscal de la familia a través del IRPF. Incidencia de la diversidad territorial en la desigualdad de tratamiento.
Autora: M. Carmen Moreno Moreno
- 19/04 Las aglomeraciones urbanas desde la perspectiva de la Hacienda Pública.
Autora: María Cadaval Sampedro.
- 20/04 La autonomía tributaria de las Comunidades Autónomas de régimen común.
Autores: Santiago Álvarez García, Antonio Aparicio Pérez y Ana Isabel González González.

- 21/04 Neutralidad del Impuesto sobre Sociedades español en el contexto europeo. Análisis del Informe “Fiscalidad de las empresas en el Mercado Interior (2001)”.
Autora: Raquel Paredes Gómez.
- 22/04 El impuesto de Sociedades en la Europa de los veinticinco: un análisis comparado de las principales partidas.
Autores: José Félix Sanz, Desiderio Romero, Santiago Álvarez, Germán Chocarro y Yolanda Ubago.
- 23/04 La cooperación administrativa en la Unión Europea: el programa FISCALIS 2007.
Autor: Ernesto García Sobrino.
- 24/04 La financiación de las elecciones generales en España, 1977-2000.
Autores: Enrique García Viñuela y Joaquín Artés Caselles.
- 25/04 Análisis estadístico de la litigiosidad en los Tribunales Económico-Administrativos Regionales y Central.
Autores: Eva Andrés Aucejo y Vicente Royuela Mora.
- 26/04 La cláusula de procedimiento amistoso de los convenios para evitar la doble imposición internacional. La experiencia española y el Derecho comparado.
Autor: Fernando Serrano Antón.
- 27/04 Distribución de la renta y crecimiento.
Autor: Miguel Ángel Galindo Martín.
- 28/04 Evaluación de la efectividad de la política de cooperación en la innovación: revisión de la literatura.
Autores: Joost Heijs, Mikel Buesa, Liliana Herrera, Javier Sáiz Briones y Patricia Valadez.
- 29/04 Régimen fiscal del patrimonio protegido de los discapacitados.
Autor: Joaquín Pérez Huete.
- 30/04 La fiscalidad del seguro individual.
Autora: Roberta Poza Cid.

2005

- 1/05 La circulación de valores en Contabilidad Nacional: análisis de los elementos de los estados financieros desde un punto de vista conceptual.
Autor: Manuel Pedro Rodríguez Bolívar.
- 2/05 Comentarios al Reglamento de obligaciones de información respecto de participaciones preferentes y otros instrumentos de deuda y de determinadas rentas obtenidas por personas físicas residentes en la Unión Europea.
Autor: Francisco José Delmas González.
- 3/05 Presupuesto de la Unión Europea, impacto presupuestario de las ampliaciones y perspectivas financieras.
Autor: Juan Carlos Graciano Regalado.
- 4/05 La imposición sobre las actividades económicas en la Hacienda local a los 25 años de la Constitución.
Autor: Francisco Poveda Blanco.
- 5/05 Objetivos tecnológicos y de internacionalización de las políticas de apoyo a las PYME en Europa.
Autor: Antonio Fonfría Mesa.
- 6/05 Sector público y convergencia económica en la UE.
Autoras: María Jesús Delgado Rodríguez e Inmaculada Álvarez Ayuso.
- 7/05 La tributación de las plusvalías en el ámbito europeo: una visión de síntesis.
Autor: Fernando Rodrigo Saucó.
- 8/05 El concepto de beneficiario efectivo en los convenios para evitar la doble imposición.
Autor: Félix Alberto Vega Borrego.
- 9/05 Los precios de transferencia: su tratamiento tributario desde una perspectiva europea.
Autor: Francisco Alfredo García Prats.
- 10/05 Comentarios a la Directiva del régimen fiscal de reorganizaciones empresariales.
Autor: Juan López Rodríguez.
- 11/05 Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2004.
Autor: Área de Sociología Tributaria. Subdirección General de Estudios Tributarios. Instituto de Estudios Fiscales.
- 12/05 El debate de la financiación autonómica con los resultados del nuevo sistema en 2002.
Autor: Miguel Ángel García Díaz.
- 13/05 Medidas antielusión fiscal.
Autor: Eduardo Sanz Gadea.
- 14/05 Income taxation: a structure built on sand.
Autor: John Prebble.
- 15/05 La muestra de declarantes de IRPF de 2002: descripción general y principales magnitudes.
Autores: Fidel Picos Sánchez, María Antiquera Pérez, César Pérez López, Alfredo Moreno Sáez, Carmen Marcos García y Santiago Díaz de Sarralde Míguez.
- 16/05 La política presupuestaria de las Comunidades Autónomas.
Autores: Miguel Ángel García Díaz, Ana Herrero Alcalde y Alfonso Utrilla de la Hoz.
- 17/05 La deducción por reinversión de beneficios extraordinarios en inmovilizado financiero.
Autora: Nuria Puebla Agramunt.
- 18/05 Los Entes locales como sujetos pasivos del Impuesto sobre el Valor Añadido: una visión general.
Autor: Javier Martín Fernández.
- 19/05 El gravamen en el IRPF de las ganancias de patrimonio en España.
Autora: Cristina de León Cabeta.

- 20/05 La liquidación del sistema de financiación autonómico en 2003 y el sistema de entregas a cuenta.
Autor: Alfonso Utrilla de la Hoz.
- 21/05 Energy taxation in the European Union. Past negotiations and future perspectives.
Autor: Jacob Klok.
- 22/05 Medidas antiabuso en los convenios sobre doble imposición.
Autora: Amelia Maroto Sáez.
- 23/05 La fiscalidad internacional del comercio electrónico.
Autor: Francisco José Nocete Correa.
- 24/05 La tributación de los sistemas de previsión social en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
Autora: Susana Bokobo Moiche.
- 25/05 Unidad o pluralidad de actos en el Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados: un análisis jurídico privado.
Autores: Iñaki Bilbao Estrada y Juan Carlos Santana Molina.
- 26/05 La relación entre el *cash flow* y la oferta monetaria: el caso de algunos países de la Unión Europea.
Autores: Miguel Ángel Galindo Martín, Agustín Álvarez Herranz y María Teresa Méndez Picazo.
- 27/05 Una aproximación al sistema fiscal del antiguo régimen. La recaudación de tributos en ferias y mercados en Castilla en el siglo XVIII.
Autora: María del Mar López Pérez.
- 28/05 Naturaleza jurídica y efectos de las contestaciones a consultas tributarias.
Autor: Francisco D. Adame Martínez.
- 29/05 La educación fiscal en España.
Autoras: M.^a Luisa Delgado, Marta Fernández, Ascensión Maldonado, Concha Roldán y M.^a Luisa Valdenebro.
- 30/05 La tributación de las rentas del capital en el IRPF: gravamen dual o único.
Autor: Teodoro Cordón Ezquerro.

2006

- 1/06 El Impuesto sobre el Valor Añadido en el proceso urbanístico: un análisis a la luz de la jurisprudencia y la doctrina administrativa.
Autor: Jesús Rodríguez Márquez.
- 2/06 Principales características del gravamen del beneficio de la PYME en otros países de la Unión Europea.
Autora: Raquel Paredes Gómez.
- 3/06 Política fiscal y capital social.
Autora: María Soledad Castaño Martínez.
- 4/06 Panorámica de la Formación Continua en España.
Autora: María José Martín Rodrigo.
- 5/06 Alta dirección en la Administración Pública. ¿Política de género? Buscando caminos
Autores: M.^a José Llombart Bosch, Milagro Montalvo Santamaría, Victoria Galera Vega y Ana Aguado Higón.
- 6/06 La influencia de la fiscalidad en las distintas formas de inversión bursátil. Informe.
Autor: César García Novoa.
- 7/06 Códigos de conducta en el orden tributario.
Autores: José A. Rozas Valdés, Montserrat Casanella Chuecos y Pablo García Mexía.
- 8/06 Previsiones financieras de las Comunidades Autónomas para 2006.
Autor: Instituto de Estudios Fiscales.
- 9/06 El empresario en el futuro económico onubense.
Autores: Emilio Fontela, Joaquín Guzmán, Manuela S. de Paz y María de la O Barroso.
- 10/06 Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2005.
Autor: Área de Sociología Tributaria. Subdirección General de Estudios Tributarios. Instituto de Estudios Fiscales.
- 11/06 Los presupuestos de las Comunidades Autónomas en 2006.
Autor: Miguel Ángel García Díaz.
- 12/06 Delitos contra el patrimonio cultural, especial estudio de contrabando de patrimonio histórico artístico.
Autor: Gonzalo Gómez de Liaño Polo.
- 13/06 Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
Autores: J. Antonio Rodríguez Ondarza y Javier Galán Ruiz.
- 14/06 Un análisis de la política tributaria de las Comunidades Autónomas de régimen común.
Autores: Marta Jorge García-Inés y Santiago Álvarez García.
- 15/06 La necesaria reforma del Impuesto sobre Actividades Económicas: su articulación como recurso de las Haciendas Locales y su coordinación dentro del sistema tributario español.
Autor: Carlos María López Espadafor.
- 16/06 El régimen tributario de la sociedad europea.
Autora: María Teresa Soler Roch.
- 17/06 Las subvenciones en el IVA, consecuencias de la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de las Comunidades Europeas de 6 de octubre de 2005.
Autor: Carlos Suárez Mosquera.
- 18/06 Hacia una reformulación de los principios de sujeción fiscal.
Autor: Fernando Serrano Antón.

- 19/06 La expansión y control del fenómeno de los *tax shelters* en Estados Unidos.
Autor: Ubaldo González de Frutos.
- 20/06 La incidencia de la globalización en la configuración del ordenamiento tributario del siglo XXI.
Autor: José Manuel Calderón Carrero.
- 21/06 Fiscalidad y desarrollo.
Autores: Carlos Garcimartín, José Antonio Alonso y Daniel Gayo.
- 22/06 El régimen fiscal de las “economías de opción” en un contexto globalizado.
Autor: José Luis Pérez de Ayala.
- 23/06 La opinión pública hacia la Hacienda Pública: una revisión de la moderna teoría positiva.
Autor: José Luis Sáez Lozano.
- 24/06 Planificación fiscal internacional a través de sociedades *holding*.
Autor: José Manuel Almudí Cid.
- 25/06 El gasto público en educación 2000-2004: un análisis por Comunidades Autónomas.
Autores: Alfonso Utrilla de la Hoz y Carmen Mitxelena Camiruaga.
- 26/06 Liquidación del sistema de financiación autonómico en 2004 y el sistema de entregas a cuenta.
Autores: Alfonso Utrilla de la Hoz, Miguel Ángel García Díaz y Ana Herrero Alcalde.
- 27/06 Sector público y convergencia económica en la UE.
Autores: María Jesús Delgado Rodríguez e Inmaculada Álvarez Ayuso.
- 28/06 *Trust* e instituciones fiduciarias. Problemática civil y tratamiento fiscal.
Autores: Sergio Nasarre Aznar y Estela Rivas Nieto.
- 29/06 La muestra de declarantes de IRPF de 2003: descripción general y principales magnitudes.
Autores: Fidel Picos Sánchez, César Pérez López, Santiago Díaz de Sarralde Miguez, Alfredo Moreno Pérez y María Antiqueira Pérez
- 30/06 Cohesion policy reform: the implications for Spain.
Autores: Douglas Yuill, Carlos Méndez, Fiona Wishlade, Encarnación Murillo y María Jesús Delgado.

2007

- 1/07 El gravamen múltiple de los beneficios societarios. Tributación de accionistas.
Autor: Emilio Albi.
- 2/07 Fiscalidad de instrumentos financieros derivados. Una revisión comparada.
Autor: Pablo A. Porporatto.
- 3/07 Cooperación administrativa internacional en materia tributaria. Derecho Tributario Global.
Autor: Francisco Alfredo García Prats.
- 4/07 ¿Es válido el Modelo de Armonización Fiscal de la Unión Europea para la integración en América Latina?
Autores: Domingo Carbajo Vasco, Darío González y Pablo Porporatto.
- 5/07 El Reino Unido y Francia: dos modelos recientes de reforma presupuestaria.
Autor: José Caamaño Alegre.
- 6/07 La suspensión de las liquidaciones y sanciones tributarias como consecuencia de un recurso o reclamación: algunas cuestiones polémicas.
Autor: Abelardo Delgado Pacheco.
- 7/07 Globalización y Derecho Tributario: el impacto del Derecho Comunitario sobre las cláusulas antielusión / abuso del Derecho interno.
Autor: Adolfo J. Martín Jiménez.
- 8/07 Las consecuencias fiscales de la globalización.
Autores: Manuel Gutiérrez Lousa y José Antonio Rodríguez Ondarza.
- 9/07 Alternativas de integración IRPF-IS para evitar la doble imposición de dividendos en el contexto actual.
Autor: Lorenzo Gil Maciá.
- 10/07 Los incentivos fiscales a la innovación en España y en el ámbito comparado.
Autor: Carlos Rivas Sánchez.
- 11/07 Intangibles y precios de transferencia. A propósito de la Section 482 del IRC y la nueva reglamentación 2007 del Tesoro de los EE UU.
Autor: Tulio Rosembuj.
- 12/07 La nueva configuración del régimen especial de las entidades dedicadas al arrendamiento de viviendas.
Autor: Jesús Rodríguez Márquez.
- 13/07 Sistemas fiscales y saldos presupuestarios en los países de la ampliación: ¿existe convergencia con los países de la UE15?
Autora: Marta Pérez Garrido.
- 14/07 Sistemas fiscales en América central y República Dominicana.
Autores: Santiago Díaz de Sarralde, Carlos Garcimartín y Juan Carpizo.
- 15/07 Los presupuestos de las Comunidades Autónomas en 2007.
Autor: Miguel Ángel García Díaz.
- 16/07 Gasto sanitario público territorializado en España y sus fuentes de financiación.
Autora: Ángela Blanco Moreno.
- 17/07 Los Impuestos de Salida y el Derecho Comunitario Europeo a la luz de la Legislación Española.
Autores: Adolfo Martín Jiménez y José Manuel Calderón Carrero.

- 18/07 La tributación del ahorro en el nuevo IRPF.
Autor: Francisco José Delmas González.
- 19/07 La calificación jurídica de las operaciones vinculadas, en la imposición directa, según la modificación realizada por la Ley 36/2006, de Prevención del Fraude Fiscal.
Autor: Carlos Suárez Mosquera.
- 20/07 Una valoración del Impuesto sobre Ventas Minoristas de Determinados Hidrocarburos.
Autores: Santiago Álvarez García y Marta Jorge García-Inés.
- 21/07 The financing of the infrastructures in developing oil producing countries: problems and solutions.
Autora: Belén García Carretero.
- 22/07 El mercado inmobiliario: instituciones de inversión colectiva, entidades dedicadas al arrendamiento de viviendas y una aproximación a los *REIT*.
Autora: Isabel Juliani Fernández de Córdoba.
- 23/07 Las modificaciones introducidas por la Ley 36/2006 de Prevención del Fraude Fiscal en la responsabilidad tributaria: levantamiento del velo.
Autor: Santos de Gandarillas Martos.
- 24/07 Puesta en circulación del euro e inflación: el antagonismo entre percepción y medición de la inflación en la eurozona.
Autor: Juan Carlos Graciano Regalado.
- 25/07 La muestra de declarantes del IRPF de 2004: descripción general y principales magnitudes.
Autores: Fidel Picos Sánchez, César Pérez López, Santiago Díaz de Sarralde Miguez y Alfredo Moreno Sáez.
- 26/07 Las modificaciones introducidas por la Ley 36/2006 de Prevención del Fraude Fiscal en la responsabilidad tributaria: levantamiento del velo.
Autor: Santos de Gandarillas Martos.
- 27/07 Problemática de la incorporación al ordenamiento español de prestaciones patrimoniales públicas creadas por el derecho comunitario: especial referencia a la obligación de entrega de derechos de emisión de CO₂.
Autores: Adela Aura y Larios de Medrano, Iñaki Bilbao Estrada y Joaquín Marco Marco.
- 28/07 Una buena estadística pública como medio para reorientar todas las políticas públicas hacia la igualdad.
Autora: María Pazos Morán.
- 29/07 La racionalización de la actuación administrativa en el ordenamiento jurídico italiano: el modelo de la gestión pública por resultados.
Autora: Ximena Lazo Vitoria.
- 30/07 Las organizaciones no gubernamentales en el Impuesto sobre el Valor Añadido.
Autores: Susana Bokobo Moiche y Alejandro Blázquez Lidoy.

2008

- 1/08 Aspectos principales del nuevo plan de contabilidad y su efecto en el Impuesto sobre Sociedades (parte 1.ª).
Autor: Carlos Suárez Mosquera.
- 2/08 Política, estructura e instrumentos para la asistencia al contribuyente.
Autor: Alan Augusto Peñaranda Iglesias.