



FORO SOBRE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA: SUBGRUPO DE SERVICIOS A LOS CONTRIBUYENTES

Informe de la encuesta

**Encuesta sobre tendencias y evolución del uso de
servicios electrónicos para la prestación de servicios
al contribuyente**

Diciembre de 2009

SOBRE ESTE DOCUMENTO

Propósito

Este informe resume los resultados de un estudio realizado por el Foro sobre la Administración Tributaria del Subgrupo de servicios al contribuyente para evaluar el progreso de los organismos tributarios miembros en el uso y la planificación del uso de tecnología moderna para prestar servicios a los contribuyentes. Se ha elaborado partiendo de un trabajo extensivo de recopilación de información entre los organismos tributarios miembros y de investigaciones y debates al respecto con funcionarios de dichos organismos tributarios. Un documento anexo (***Tablas de la encuesta***) contiene tablas detalladas con los datos de la encuesta, además de una descripción de la metodología de la misma.

Antecedentes del Foro sobre la Administración Tributaria

El Foro sobre la Administración Tributaria (FAT) fue creado en julio de 2002 por el Comité de Asuntos Fiscales (CAF). Desde entonces, el FAT ha crecido hasta convertirse en un foro señero sobre la administración fiscal para los directores de organismos tributarios y sus equipos procedentes de países de la OCDE y otros países seleccionados no pertenecientes a ella.

En 2009, los países participantes desarrollaron la *visión FAT* en la que se establecía que...

La visión FAT busca crear un foro en el que los administradores fiscales puedan identificar, debatir e influir en las tendencias mundiales relevantes en el sector y desarrollar nuevas ideas para mejorar la administración tributaria en todo el mundo.

Dicha visión se fundamenta en el objetivo clave del FAT, que es *la mejora de los servicios al contribuyente y del cumplimiento de las obligaciones tributarias por medio de la ayuda prestada a los organismos tributarios miembros para que incrementen la eficiencia, eficacia y equidad de la administración tributaria y reduzcan los costes de cumplir con las obligaciones.*

Para ayudar a que este mandato se lleve a cabo, el FAT recibe el apoyo directo de dos subgrupos de especialistas (Cumplimiento y Servicios al Contribuyente) que efectúan sendos programas de trabajo, acordados por los miembros. Tanto la OCDE como los países no miembros seleccionados participan en el trabajo del FAT y sus subgrupos.

El Subgrupo de servicios al contribuyente existe con el fin de ofrecer a los miembros un foro en el que intercambiar experiencias y conocimientos sobre distintos enfoques de la prestación de servicios al contribuyente, en particular mediante el uso de tecnología moderna. Para lograr este objetivo, el mandato del Subgrupo hace un llamamiento para:

- 1) controlar e informar periódicamente de las tendencias en materia de prestación de servicios al contribuyente, centrándose en particular en el desarrollo de servicios electrónicos u *online*;
- 2) estudiar medios para promover la implantación y el uso de servicios electrónicos por parte de los organismos tributarios;
- 3) estudiar las opciones para lograr una simplificación y consistencia administrativa transfronteriza; y
- 4) asistir a otros grupos del CAF, si fuera necesario.

Advertencia

Los organismos tributarios nacionales se enfrentan a entornos diversos en los que administrar su sistema tributario. Las jurisdicciones son dispares en cuanto al entorno político y legislativo, así como a sus prácticas administrativas y cultura. Por estos motivos, un enfoque estandarizado de la administración tributaria no sería de por sí ni práctico ni deseable en un caso particular.

Los documentos que componen la serie de orientación tributaria de la OCDE se han de interpretar teniendo esto en cuenta. Se debe prestar siempre especial atención a la hora de considerar las prácticas de un país para poder apreciar plenamente los complejos factores que han originado un enfoque particular.

Consultas e información ampliada

Las consultas relacionadas con cualquier asunto que surja de esta nota informativa se deberán dirigir a la atención de Richard Highfield (División de la Administración Tributaria e Impuestos al Consumo del CTPA) a la siguiente dirección: (Richard.highfield@oecd.org)

Índice	Páginas
Resumen	5
I. Antecedentes y contexto	7
¿En qué centraremos nuestro trabajo en lo sucesivo?	7
II. Introducción	9
Marco para la inclusión de servicios electrónicos entre los servicios que se prestan al contribuyente	9
Objetivos gubernamentales para la prestación de servicios electrónicos	11
III. Instrucciones y enfoques estratégicos de los organismos tributarios	15
Resultados del estudio de 2004	15
Observación del estudio de 2009	15
IV. Prestación de servicios electrónicos para proveer servicios a los contribuyentes	20
A) Información sobre el régimen fiscal facilitada a través de internet	20
B) Presentación telemática de declaraciones de impuestos	24
C) Pago electrónico de impuestos	27
D) Estrategias para la precarga de datos en la prestación de servicios al contribuyente	31
E) Uso del correo electrónico en la prestación de servicios al contribuyente	34
F) Servicios de acceso <i>online</i> (también a tiempo real) para los contribuyentes y sus representantes a la información personal del contribuyente	38
G) Estrategias para promover el uso de servicios electrónicos (incluyendo los requisitos obligatorios)	41
H) Posibilidad de personalización y gestión de las preferencias	45
I) Centros de atención presencial y servicios electrónicos a disposición de los contribuyentes	47
J) Personal de asistencia móvil y a distancia para la prestación de servicios a los contribuyentes	49
V. Uso de las posibilidades que ofrece la telefonía para la prestación de servicios a los contribuyentes	52
Operaciones con teleoperadores	52
Uso de los teléfonos móviles de los contribuyentes en la administración tributaria	56
VI. Propuestas para recibir servicios del gobierno como un todo	58
Antecedentes	58
El modelo de negocio para el gobierno electrónico (<i>e-government</i>)	59
Encuesta de 2009	62
Portales gubernamentales individuales	62
Inscripción y numeración de empresas y particulares	64
Informes comerciales estandarizados (SBR)	65
Uso de dependencias gubernamentales e instalaciones públicas para servicios a los contribuyentes	69
Intercambio con otros organismos gubernamentales de información sobre los contribuyentes por vía electrónica	69

VII. Transferencia de pilas de datos a y desde los organismos tributarios y acceso de terceras partes ajenas al gobierno a los datos de los contribuyentes	70
Grandes cantidades de datos recibidos de organismos externos	70
Grandes cantidades de datos enviados a organismos ajenos al gobierno	70
Acceso a los datos por parte de terceras partes ajenas al gobierno	71
VIII. Seguridad, autenticación y autorización	73
Marco de seguridad	73
Autenticación	73
Autorización	75
IX. Resultados, conclusiones y recomendaciones fundamentales	77

Tablas

1. Un marco para servicios electrónicos	9
2. Áreas prioritarias para la prestación de servicios electrónicos durante el periodo 2009-2012	17
3. Ejemplos de objetivos estratégicos fijados para una prestación de servicios electrónicos mejorada	17
4. Ejemplos de criterios de medición empleados en la evaluación de la prestación de servicios	18
5. Datos sobre los costes de diferentes métodos de pago /4	28
6. Racionalización de los informes financieros de empresas para el gobierno	68
7. Australia: por qué no usan los ciudadanos los servicios electrónicos del gobierno	97
8. Demografía del país y datos de los organismos tributarios.	115

Cuadros

1. Características de madurez del gobierno electrónico	11
2. EE. UU.: Sistema electrónico de pago de impuestos federales (EFTPS)	30
3. Por qué no se sirven los ciudadanos de los servicios electrónicos de los gobiernos y los organismos tributarios	42
4. Reino Unido: Apoyo a los servicios <i>online</i> obligatorios	45
5. Canadá: Reducción de los costes de trámites en centros de atención presencial	49
6. Países Bajos: Apoyo al personal de campo. Una novedosa posibilidad	50
7. Desarrollos del país para mejorar las operaciones del centro de teleoperadores	55
8. Reino unido: todos los portales gubernamentales	63
9. Informes comerciales estandarizados SBR	67
10. Acceso personal de Singapur (SingPass)	74
11. Australia: inicio de sesión seguro y único para empresas	75
12. Condiciones del marco fiscal de Ottawa:	82
13. Oficina Tributaria Australiana: Experiencia <i>online</i> del cliente. Resultados de la investigación	94
14. HMRC (departamento no ministerial británico de recaudación tributaria): Los obstáculos de la presentación de declaraciones <i>online</i>	94
15. Reino Unido: Uso de sistemas informáticos de contabilidad para la presentación de declaraciones de IVA e impuestos de sociedades	95
16. Canadá: Prestación de servicios en el sector público	98

Gráficos

1. Ejemplo de modelo de madurez del gobierno electrónico	10
2. Ejemplos de criterios del "tipo de segmentación de clientes" para estructuras de sitios web	20
3. Cómo la tecnología y el uso inteligente de la misma ha automatizado completamente el proceso de cálculo del impuesto sobre la renta de personas físicas	33
4. Instrucciones emergentes: desde canales discretos múltiples hasta un enfoque multicanal en red	60
5. Posición pre SBR (Informe Comercial Estandarizado): información en formato de datos múltiples	67
6. Formato de datos estándar: modelo de informe múltiple	67
7. Formato de datos estándar: modelo de informe consolidado	67

Diagramas

1. Estrategia de canalización de Dinamarca	16
2. Modelo de madurez de los diferentes métodos de pago	28
3. Modelo de madurez de las capacidades de precarga de datos	31
4. Menú integral de posibilidades para actividades rutinarias de la administración tributaria	39

Anexos

1. Prestación de servicios a los contribuyentes empleando tecnología moderna: El trabajo de la OCDE en este campo desde 1997	82
2. Trabajos publicados desde 2005 sobre la actividad del Foro sobre la Administración Tributaria del Subgrupo de Servicios al Contribuyente acerca de aspectos de la prestación de servicios electrónicos	86
3. Valor para los ciudadanos: Una visión de gobierno público	87
4. Resultados seleccionados de las investigaciones con relación a la no utilización de servicios electrónicos	94
5. Servicios electrónicos de éxito: Caso práctico ofrecido por las respuestas de la encuesta	99
6. Datos estadísticos varios	115

Resumen

Este informe y las tablas anexas resumen los resultados de una encuesta realizada por el Foro sobre la Administración Tributaria del Subgrupo de Servicios al Contribuyente para evaluar el progreso de los organismos tributarios miembros con el uso y los planes de uso de los servicios electrónicos modernos en la prestación de servicios al contribuyente. Previamente se redactaron informes sobre este asunto en enero de 2001 y enero de 2005, tras la finalización de encuestas similares (aunque no tan exhaustivas). La encuesta dio lugar a gran cantidad de información valiosa que, además de intercambiar conocimientos sobre enfoques innovadores para mejorar la prestación de servicios, debería permitir a los organismos tributarios establecer un punto de referencia acerca de la naturaleza, calidad y aceptación de los servicios que ofrecen. Los principales resultados son los siguientes:

Indicaciones estratégicas de los organismos tributarios y enfoques para el desarrollo de servicios electrónicos

- Los planes de los organismos tributarios hacen hincapié fundamentalmente sobre la reducción de la dificultad para cumplimiento fiscal de los contribuyentes y sitúan la mejora de la eficiencia operacional como su segundo objetivo claro. Una amplia mayoría de los organismos tributarios señalaron como prioridad número uno el incremento de la variedad, la calidad y la aceptación de sus servicios basados en internet.

Servicios basados en internet

- *Progreso general:* A alto nivel, se ha registrado un gran progreso desde 2004 en la variedad y la naturaleza de los servicios electrónicos que ofrecen los organismos tributarios:
 - Posibilidades de realización de transacciones tributarias básicas: 96% (2008)/ 75% (2004);
 - Cierta grado de acceso a información personal del contribuyente: 75% (2008)/ 55% (2004);
y
 - Prestación de todas las categorías informativas especificadas: 75% (2008)/ 35% (2004);
- *Declaración electrónica de impuestos:* Ha habido un progreso general considerable en el uso de la declaración electrónica de los principales tipos de impuestos y un cierto número de organismos pueden declarar progresos sustanciales durante los últimos cinco años. Un progreso que, para muchos, se ha visto facilitado por la obligatoriedad de presentar telemáticamente algunos impuestos, (es decir, impuesto de sociedades, IVA e informes de la renta salarial de los empresarios). **No obstante, cerca del 30% de los organismos tributarios encuestados sigue teniendo pendientes progresos considerables (es decir, +60% absoluto) en algunos o en todos los impuestos principales, incluyendo varios que han realizado progresos bastante limitados durante los últimos cinco años.**
- *Pagos electrónicos:* **La aceptación de métodos de pago totalmente electrónicos (por ejemplo, pagos por internet, banca por teléfono y domiciliación bancaria) no ha progresado al mismo ritmo que la aceptación de la declaración electrónica de impuestos y sólo aproximadamente un tercio de los organismos tributarios pueden declarar que la mayoría de los pagos fiscales se realiza completamente por medios electrónicos.** Existe un potencial considerable en más de la mitad de los países encuestados para explotar los beneficios significativos que se pueden extraer del uso extendido de métodos de pago plenamente electrónicos, con datos disponibles del sector industrial de un país que indican una relación entre costes de hasta 1:5 entre pagos plenamente electrónicos y los métodos de pago manuales.
- *Personalización:* **En unos cuantos países, la elaboración de declaraciones-borrador con datos precargados ha evolucionado hasta convertirse en una estrategia significativa para "transformar" la prestación de servicios a la hora de administrar el IRPF.** Existen varios organismos tributarios que actualmente ofrecen un proceso integral plenamente automatizado para la preparación y evaluación de declaraciones y la tramitación de pagos y devoluciones, ofreciendo así beneficios significativos a sus contribuyentes.

- **Acceso a la información personal del contribuyente en tiempo real a través de internet: Hay relativamente pocos organismos tributarios que ofrecieran en 2009 toda la gama de funciones definidas como servicios integrales online para el contribuyente.** Como consecuencia de eso, los contribuyentes deben recurrir a medios más costosos para algunos de los servicios que necesitan. En el caso de las empresas, un poco más del 60% de los organismos tributarios ofrece servicios muy limitados o subdesarrollados en lo que respecta a servicios *online* de contabilidad, pagos y funciones específicas para consultas en la tramitación de impuestos de sociedades e IVA. Como dato positivo, aproximadamente un tercio de los organismos tributarios de esta categoría indicaron mejoras del sistema en funciones de contabilidad y pago a medio plazo. En el caso de los ciudadanos, entre el 60 y el 80% de los organismos tributarios les ofrecen servicios muy limitados o subdesarrollados en lo que respecta a contabilidad, pagos y funciones específicas para consultas, como se define, para sus IRPF. Como dato positivo, aproximadamente la mitad de los organismos tributarios de esta categoría mostraron mejoras del sistema en funciones de contabilidad y pago a medio plazo.
- **Estrategias para fomentar el uso de servicios electrónicos: Durante los últimos años se ha recurrido considerablemente a la obligatoriedad de realizar declaraciones electrónicas de impuestos (y en un menor grado el pago electrónico) para ciertos segmentos de contribuyentes y es probable que la tendencia continúe a medio plazo,** junto con el uso de actividades promocionales e incentivos administrativos.

Posibilidades de la telefonía

- **Uso de teleoperadores:** En comparación con la situación que se observó en 2004, se ha progresado considerablemente en el desarrollo y uso de las posibilidades de los centros de teleoperadores (por ser un canal más eficaz para prestar servicios) y en el volumen del tráfico asociado que se maneja. **Los datos de la encuesta sobre las tendencias del volumen de llamadas durante los últimos tres años no están completos, pero indican que para la mitad de los organismos entrevistados, la tasa de crecimiento anual en volumen de llamadas supera el 10%.** Mientras que un crecimiento de esta magnitud sería percibido como un problema en algunos organismos tributarios, otros lo describen como un resultado positivo que refleja el éxito de introducir y fomentar el uso de operaciones modernas con teleoperadores como un servicio alternativo a otros canales (*más caros*), como los centros de asistencia en persona.
- Frente a las demandas de grandes incrementos del volumen de trabajo en las centralitas y las inversiones en recursos que ello conlleva, sumadas a unos presupuestos para recursos en recesión, una serie de organismos tributarios están dando prioridad a una mejor comprensión de las causas de estos modelos de alto crecimiento para idear estrategias que palién estas dificultades.

Propuestas para proveer servicios del gobierno como un todo

- Se ha observado en todos los organismos tributarios estudiados que los enfoques de prestación de servicios del "gobierno como un todo" parecen relativamente inmaduros, aunque se han identificado algunos desarrollos útiles en unos pocos países (por ejemplo, inicio de sesión único [para fines de autenticación], portales para "todo el gobierno", sistemas comunes de inscripción y numeración de ciudadanos y de empresas, informes empresariales estandarizados e intercambio dinámico de información entre agencias gubernamentales). **Si se reúnen todos estos argumentos para crear una previsión de futuro, los resultados señalan claramente los enfoques de "gobierno como un todo" como el próximo paradigma en prestación de servicios gubernamentales, sugiriendo la necesidad de que este Foro haga un seguimiento cuidadoso.**

Seguridad / autenticación

- Se está usando una gama relativamente coherente de soluciones de autenticación (principalmente los certificados digitales de identificación de usuario y contraseña) con una implantación, realizada o prevista, limitada a la adopción de tecnología más reciente (por ejemplo, las tarjetas inteligentes). **El impacto de desarrollos del "gobierno como un todo" desde enfoques de la política y el**

marco y la aplicación de soluciones de seguridad serán áreas que habrá que seguir de cerca en todos los organismos tributarios y, según se ha propuesto, lo realizaría el Foro.

Madurez general de los servicios electrónicos que ofrecen los organismos tributarios

- En comparación con la situación observada en 2004, se ha progresado considerablemente en muchos frentes y en bastantes desarrollos innovadores. No obstante, para la aplicación del marco de madurez en la prestación de servicios electrónicos desarrollados por el Subgrupo y descritos en el Capítulo II del informe, **la mayoría de organismos tributarios tienen todavía un largo camino por recorrer para lograr el nivel de competencia "de transformación" que establece el marco.**

I. Antecedentes y contexto

1. En la reunión del Subgrupo de Servicios al Contribuyente del FAT en 2007, se acordó en un principio realizar más encuestas sobre las tendencias en el uso de la tecnología que usan los organismos tributarios en su prestación de servicios.
2. La primera encuesta realizada en este campo se finalizó en 2000/2001 y se estructuró en función de las condiciones del marco fiscal de Ottawa (referido a servicios al contribuyente) que se desarrolló a partir del trabajo del Comité de Asuntos Fiscales (CAF) de finales de la década de los noventa sobre el comercio electrónico. En aquel momento, el trabajo se realizaba bajo la tutela del Subgrupo de Comercio Electrónico del Foro de Gestión Estratégica (FGE). El segundo estudio, lanzado en abril de 2004 por el recién creado Foro sobre la Administración tributaria, cubría un terreno similar, pero hizo varios intentos para ampliar el alcance a algunos asuntos estratégicos más amplios de la prestación de servicios a los contribuyentes. Los temas tratados en el estudio de 2004 fueron los siguientes:
 - Planteamiento estratégico de la prestación de servicios
 - Inversiones en tecnología de la información
 - Uso de internet (cobertura bastante limitada que refleja la falta de madurez relativa en la mayoría de países)
 - Presentación de declaraciones, pagos y devoluciones electrónicas
 - Uso del correo electrónico (cobertura bastante limitada que refleja la falta de madurez relativa en la mayoría de países)
 - Uso a distancia de sistemas electrónicos por parte de los empleados de organismos tributarios
 - Servicios de consulta por teléfono
 - Planteamientos de prestación de servicios del "gobierno como un todo" (cobertura bastante limitada que refleja la falta de madurez relativa)
3. Los resultados de este estudio se publicaron en febrero de 2005.¹⁴
4. Se puede consultar un breve resumen de las condiciones del marco fiscal de Ottawa y los resultados del trabajo sobre las encuestas realizadas tanto en 2001 como en 2004 en el [Anexo 1](#).
5. Desde la última encuesta, el Subgrupo también ha elaborado una serie de notas informativas y orientativas sobre aspectos de la prestación de servicios electrónicos que reflejan desarrollos previamente descritos. Se encuentran definidos en el [Anexo 2](#).

¿En qué centraremos nuestro trabajo en lo sucesivo?

6. Tras la reunión del Subgrupo de Servicios al Contribuyente en 2007, la Secretaría inició las reuniones con los trabajadores de la oficina tributaria australiana (que habían contribuido al diseño de la encuesta de 2004) para recopilar ideas preliminares para este trabajo. De estas negociaciones surgió la idea de que en lugar de iniciar inmediatamente una nueva encuesta sobre el esfuerzo anterior, sería interesante

¹⁴ Vea la "Encuesta sobre Tendencias en la prestación de servicios a los contribuyentes usando nuevas tecnologías, FAT (febrero de 2005).

intentar primero documentar de un modo genérico las prácticas punteras en prestación de servicios electrónicos. *El objetivo de esto sería trazar una serie de directrices que los países miembros pudiesen emplear para evaluar sus propios planteamientos y que pudieran usarse en el Subgrupo al plantear planes futuros de servicios electrónicos y cualquier encuesta transnacional que el Subgrupo estime oportuna.* Teniendo esto en cuenta, se redactó el borrador de un documento de trabajo titulado "*Marco para la prestación de servicios electrónicos*" y se debatió con cierto detalle entre los miembros del Subgrupo en su reunión de octubre de 2008. El documento marco fue bien recibido por los miembros y el debate produjo nuevas ideas para su mejora que se han incorporado en una versión revisada.

7. En la reunión de 2008, los miembros reiteraron la necesidad de realizar un estudio de los países miembros empleando el documento marco (revisado) para orientar el diseño de la encuesta prevista y aportaron las siguientes directrices para el trabajo propuesto:
 - Los delegados expresaron la idea de que la encuesta debería proyectarse más hacia el futuro (que encuestas anteriores) y buscar los detalles de los desarrollos planeados.
 - Los asuntos que los miembros del Subgrupo identificaron como áreas de particular interés fueron:
 - 1) tasas de incorporación y estrategias efectivas, y planes de futuro para servicios electrónicos obligatorios;
 - 2) el uso de intermediarios;
 - 3) infraestructuras electrónicas específicas para los ciudadanos;
 - 4) uso del correo electrónico;
 - 5) experiencias y enfoque de gestión preferente;
 - 6) desarrollos relacionados con enfoques de portal único o del "gobierno como un todo";
 - 7) integración de los distintos canales;
 - 8) productos personalizados nuevos y propuestos para los distintos segmentos de contribuyentes;
 - 9) desarrollos con autenticación; y
 - 10) criterios de medición para evaluar los resultados y el rendimiento de los organismos tributarios (más allá de las tasas tradicionales de incorporación a la declaración electrónica de impuestos)
8. Tras la reunión, un pequeño grupo de países (Australia, Canadá, Dinamarca, Nueva Zelanda y el Reino Unido) y la Secretaría de la OCDE colaboraron para desarrollar los puntos claves y los detalles de un cuestionario para la encuesta, que permitía iniciar la encuesta en mayo de 2009.

II. Introducción

Marco para la inclusión de servicios electrónicos entre los servicios que se prestan al contribuyente

9. Como se indica en el párrafo 6, el trabajo previo del Subgrupo de Servicios al Contribuyente desembocó en el desarrollo de un "Marco para la prestación de servicios electrónicos" para orientar las reflexiones de los miembros en lo referente a la naturaleza y el grado de aptitud de sus enfoques existentes o eventuales acerca de la prestación de servicios electrónicos. En los siguientes párrafos se incluyen extractos del marco a modo de introducción de los resultados de la encuesta para los lectores.

¿Qué son los servicios electrónicos?

10. En este informe el término "servicios electrónicos" se emplea para abarcar todas las interacciones electrónicas e incluye canales de web (internet, portales, servicios web), correo electrónico¹⁵ y teléfono (fijo y móvil)¹⁶. La encuesta también se extiende a los centros de asistencia en persona de los organismos tributarios y dependencias del gobierno, en la medida en que se usen para prestar algún servicio electrónico. Las capacidades de los servicios electrónicos puede inscribirse en general en una de las cuatro categorías de "madurez", como se describe a continuación en la [Tabla 1](#).

Tabla 1. Un marco para servicios electrónicos

Categoría	Descripción	Confidencialidad de datos y consideraciones de acceso
Presencia (o 'información')	Flujo de información unidireccional que ofrece información estadística sobre la agencia. Incluye publicaciones (por ejemplo: legislación, documentos normativos), instrucciones y material educativo o de marketing. La interacción se limita a las funciones de pregunta y búsqueda.	Datos de acceso público / no confidenciales Sin restricciones de acceso
Interacción	Flujo de información bidireccional que no altera los sistemas o los datos. Se incluyen las búsquedas expandidas y las capacidades y servicios de filtración tales como las calculadoras, en las que los usuarios introducen todos los datos (por ejemplo, para evaluar si pueden optar a beneficios o determinar cuotas tributarias).	Datos de acceso público / no confidenciales Sin restricciones de acceso
Transacción	Todo intercambio que altere los datos retenidos o dé acceso a los datos de los contribuyentes. Incluye actividades como consultas de datos de los contribuyentes, uso de cálculos computados con datos de los contribuyentes previamente introducidos y presentación de declaraciones o realización de pagos.	Datos confidenciales Acceso restringido a individuos específicos.
Integración/ Transformación	Intercambio de información entre distintas agencias gubernamentales en lo referido a un usuario específico (individuo, empresa, organización). Por ejemplo, un cambio de domicilio notificado sólo una vez por el usuario y posteriormente compartido con las agencias pertinentes.	Datos confidenciales Acceso restringido a individuos específicos

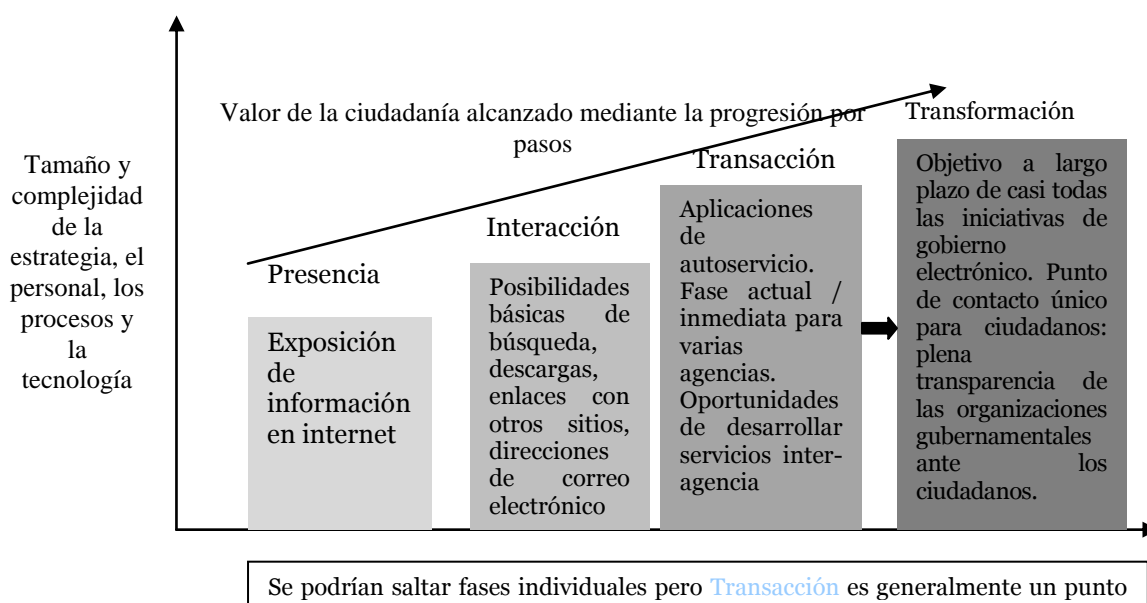
¹⁵ A pesar de que el correo electrónico se incluye bajo el paraguas de los servicios electrónicos, desde hace tiempo viene demostrando ser un canal problemático, debido a las limitaciones de seguridad y las altas expectativas del usuario en lo que se refiere al tiempo de respuesta.

¹⁶ Aunque los servicios telefónicos tradicionales (por ejemplo, centros de atención telefónica de persona a persona [P2P]) no se suelen definir como "servicios electrónicos", se han incluido aquí puesto que la encuesta (basada en este marco) ha examinado toda la gama de servicios que ofrecen los organismos tributarios mediante servicios telefónicos.

Evaluación de la madurez del gobierno electrónico

11. Esta sección es un ejemplo de un modelo de madurez de gobierno electrónico para la prestación de servicios, así como otras definiciones asociadas, que los organismos tributarios y otros pueden usar voluntariamente como herramienta para evaluar el grado de madurez de la prestación de servicios electrónicos. Véase la [Figura 1](#) y la explicación del [Cuadro 1](#) en concreto ¹⁷ Como éste es simplemente un ejemplo de un modelo posible y va dirigido al conjunto del gobierno electrónico, en lugar de la prestación de servicios electrónicos específicos al contribuyente, debe interpretarse con mayor precisión en términos de cualquier evaluación de la prestación de servicios electrónicos dirigidos a dar servicio al contribuyente.

Figura 1: Ejemplo de modelo de madurez del gobierno electrónico



12. Los principios fundamentales de este modelo de madurez son los conceptos claves referidos a:
- Procesamiento de la transacción;
 - Ampliación del grado de satisfacción que puede darse *online*;
 - Integración y procesamiento colectivo;
 - Importancia del ciudadano; y
 - Arquitectura de los servicios del "gobierno como un todo" desarrollada pensando en el usuario y enfocada en la integración.
13. Las fases de madurez del gobierno electrónico, como se describen detalladamente en el [Recuadro 1](#), reflejan una creciente capacidad de las soluciones de gobierno electrónico. La progresión por etapas:
- debería dar más valor a los usuarios, aunque también acarrea mayor complejidad y costes de desarrollo elevados; y
 - representa una creciente madurez en una serie de aspectos:
 - pasar de contenido estático a contenido dinámico;

¹⁷ Según se define en el estudio de los beneficios del gobierno electrónico de la Oficina de Gestión de la Información del gobierno de Australia y basado en "Las cuatro fases del gobierno electrónico en el mercado del sector público", Gartner, agosto de 2000.

- pasar de publicación a interacción;
- pasar de diálogo genérico a diálogo individualizado;
- pasar de transacciones simples a transacciones complejas
- la inclusión de transacciones autenticadas;
- pasar de procesos parcialmente automatizados a procesos *online* íntegramente automatizados;
- pasar de la prestación centrada en la agencia a la prestación centrada en el ciudadano; y
- pasar de servicios centrados en una agencia a servicios a todas las agencias

Cuadro 1. Características de madurez del gobierno electrónico¹⁸

Las fases que se describen a continuación son, en general, acumulativas. Por ejemplo, la prestación de servicios de transacción no elimina la necesidad de los servicios de interacción.

Fase uno: Presencia *online* (o "información"). Esta fase está representada por la divulgación que hacen las agencias de sus propósitos y servicios mediante la presencia en la red. Puede ser simplemente información que resume la actividad de la agencia, los servicios que ofrece y cómo opera. También puede incluir los puntos de contacto si las comunidades requieren más información o desean operar con la agencia. Para la comunidad existen escasas oportunidades de interactuar o de establecer una comunicación bidireccional sin tener que recurrir a los canales tradicionales de prestación de servicios y las comunidades tampoco pueden manipular información ni interactuar con ella, sólo pueden verla.

Fase dos: Interacción. Esta fase representa el desarrollo primario de la interacción de la comunidad con el gobierno mediante infraestructura *online*. Aunque las comunidades siguen pudiendo acceder a la información y los servicios mediante los canales tradicionales como el teléfono o en persona, la fase dos representa un entorno en el que las comunidades pueden pedir y ejecutar servicios *online*. También pueden manipular la información de las bases de datos, usar mecanismos de búsqueda y vínculos con otros sitios relacionados. Esta fase también supone el principio de los puntos de acceso comunes, con el fin de suprimir la necesidad de que las comunidades comprendan las estructuras gubernamentales para acceder a servicios del Gobierno y realizar las primeras transacciones de gran volumen en casos limitados.

Fase tres: Transacción. En esta fase, las comunidades pueden acceder equitativamente a la prestación de servicios gubernamentales por muchos canales (por ejemplo *online* o mediante tecnología inalámbrica o PDA) y las agencias han comenzado a reformar sus procesos empresariales, de modo que los servicios se puedan prestar por múltiples canales con total normalidad. Esto incrementará el factor de comodidad para comunidades y empresas que usen servicios gubernamentales. Se elimina en mayor grado la necesidad de que las comunidades comprendan las estructuras gubernamentales puesto que el incremento de servicios compartidos y la colaboración entre agencias han generado que se comparta más información y se activen más servicios. Las cuestiones de seguridad y privacidad han sido gestionadas eficazmente, resultando en una elevada confianza de los sectores civil e industrial en los servicios del gobierno electrónico. La personalización de los servicios prestados es muy común y se ha maximizado la propuesta de valor de los servicios, provocando que la aceptación de las iniciativas de gobierno electrónico sea consecuentemente elevada. La comunicación entre las comunidades o empresas y el gobierno es ahora más similar a una conversación bidireccional y se empieza a vislumbrar una prestación de servicios proactiva.

Fase cuatro: Integración (o "transformación"). Esta fase se caracteriza por un modelo de prestación de servicios integrados y sin fisuras, que ha transformado las relaciones entre comunidades, gobierno y empresas. Se ofrecen múltiples canales para la prestación de servicios y se están explorando continuamente nuevos medios de prestar dichos servicios. Los mecanismos de gobierno electrónico se consideran una parte normal de la vida diaria, de modo que el concepto de "gobierno electrónico" desaparece para llegar a ser sencillamente "gobierno". Los ciudadanos y las empresas tienen una confianza y seguridad implícita en su compromiso con el gobierno y el concepto de "gobierno como sirviente de lo público" se convierte en una realidad conforme proliferan los mecanismos personalizados y proactivos de prestación de servicios. La diferenciación entre agencias de los tres niveles gubernamentales (local, estatal y federal) es simbólica puesto que la prestación conjunta de servicios no sólo es la norma, sino también un medio de lograr y ofrecer niveles de servicio previamente inconcebibles. Los servicios gubernamentales están fundamentalmente personalizados, independientemente del canal de prestación o el servicio que ofrezcan, y son, con frecuencia, transparentes. El gobierno en sí es sumamente responsable y los mecanismos para solicitar respuestas de la comunidad se han sustituido por mecanismos que permiten a las comunidades desempeñar un papel más activo en la toma de decisiones, la dirección y la política. Las actividades de las que depende esta fase incluyen:

- Colaboración con la agencia para desarrollar procesos integrados e impulsados por el cliente que requieran la reestructuración de todos los procesos comerciales. Será especialmente importante para los gobiernos que se unifiquen virtualmente los servicios de atención existentes para que todo contacto cliente/elector pueda ser identificado con el cliente registrado y transformado en un aporte estándar al flujo de trabajo estatal. El objetivo debería ser orientar el trabajo hacia el desarrollo de un flujo de trabajo empresarial automatizado.
- La implementación electrónica de nuevas aplicaciones de estructuras de datos desarrolladas y basadas en los conceptos de actividad centrada en el cliente, servicios compartidos e infraestructuras compartidas.

¹⁸ *Ibíd.*, Página 11

Objetivos gubernamentales para la prestación de servicios electrónicos

14. Por ser grandes agencias dentro de sus respectivos sectores públicos, los organismos tributarios están sujetos a políticas e instrucciones de las agencias gubernamentales centrales respecto a la evolución de los enfoques del gobierno electrónico, ya que afecta a la mayor parte de los ciudadanos y empresas. Dada la naturaleza de las tareas que se les pide ejecutar y su amplia y variada base de clientes, los organismos tributarios se sitúan hoy en la primera línea de las iniciativas de gobierno electrónico en muchos países.
15. Para ofrecer un contexto más amplio para el trabajo y los planes de los organismos tributarios (como se refleja en las respuestas de la encuesta), la Secretaría realizó una investigación limitada sobre varios documentos recientes acerca de estrategias de gobierno electrónico procedentes de la Comisión Europea y de países con un historial muy positivo en la prestación de servicios electrónicos a ciudadanos y empresas. Se incluyen breves resúmenes de los elementos clave de algunos de ellos en el [Anexo 3](#). Dichos documentos fueron analizados para detectar algunos "temas direccionales" o principios comunes que uno podría esperar ver reflejados entre los esfuerzos de los organismos tributarios y planes para emplear la tecnología a la hora de prestar servicios a ciudadanos y empresas, incluidas sus interacciones con otras agencias del gobierno. Los temas o principios clave observados en este análisis fueron los siguientes:

- **Optimización de la aceptación de los servicios electrónicos:** Las agencias gubernamentales facilitarán una creciente aceptación de los servicios, mediante la adopción de una serie de estrategias y enfoques entre los que se incluyen:

- **Colaboración:** Se está poniendo gran énfasis en la adopción de enfoques más cooperativos y consultivos que se apliquen desde un principio al diseño de servicios para ciudadanos y empresas...

Como se enfatizó en el documento estratégico de Dinamarca... *“El sector público debe hacer un esfuerzo específico para involucrar a ciudadanos y empresas en el desarrollo de soluciones digitales (Dinamarca)”*.

De un modo específico para los desarrollos informáticos, la CE observa que... *los gobiernos usarán y desarrollarán técnicas de colaboración generalizada (...) y las herramientas de colaboración generalizada y de contratación colectiva (crowdsourcing), como en el caso de la Web 2.0, madurarán y su uso se extenderá finalmente por el sector público.*

- **Accesibilidad:** Resulta evidente que para lograr tasas muy altas de aceptación de servicios, todos los usuarios potenciales deben tener acceso a internet (incluyendo aquellos que no posean su propio equipo) y poder encontrar con facilidad lo que están buscando y usar aplicaciones específicas. Las estrategias examinadas reflejan generalmente que se tomarán medidas coordinadas para ampliar el alcance de internet ofreciendo nuevas conexiones auxiliares (por ejemplo, mediante el uso de bibliotecas comunes, lugares de trabajo, instalaciones de los gobiernos, quioscos y organizaciones del sector privado), tanto para la comodidad general como para los ciudadanos que no dispongan de su propio ordenador. Además, la prestación de servicios electrónicos públicos seguirá cada vez más los estándares y directrices internacionales de accesibilidad (por ejemplo, los sitios web oficiales deben adherirse a las directrices internacionales de la WAI (Iniciativa de Accesibilidad a Internet, por sus siglas en inglés).
- **Servicios personalizados:** La tecnología y su uso eficaz ofrecerán una creciente gama de servicios personalizados basados en necesidades particulares.

Tal y como destaca la CE, esto se manifestará mediante servicios proactivos, posibilidades de autoservicio, servicios preferentes o servicios personales ofrecidos por un intermediario (como una institución financiera). Un subconjunto destacado de éstos son los "servicios personales por inclusión" que... *“garantizarán que todos los grupos e individuos, especialmente los desfavorecidos de algún modo, puedan acceder a servicios combinados y flexibles mediante sistemas multicanal de prestación e interfaces de nodos múltiples”*.

- **Seguridad y privacidad:** Todas las declaraciones enfatizan lo crucial que es contar con salvaguardas adecuadas que protejan la privacidad y la seguridad. Por ejemplo, Dinamarca hace un llamamiento a las agencias del sector público para garantizar un tratamiento continuamente seguro de los datos en el sector público, mientras que la nota de la CE recalca la necesidad de un enfoque específico de gestión de riesgos en estos asuntos. Y como subraya uno de los mayores organismos tributarios de la OCDE...

“Los trabajadores y contribuyentes tecnológicamente cultos están demandando a las instituciones gubernamentales que les ofrezcan herramientas y recursos online del mismo nivel que los que ofrecen las organizaciones del sector privado.

A medida que va habiendo más gente que puede acceder a internet y los sistemas informáticos se interconectan más, aumenta la preocupación por la protección de datos. La protección de datos y sistemas es hoy mucho más difícil de lo que lo era hace unos pocos años.

Sólo en este año, el IRS (agencia estadounidense de recaudación fiscal) ha rechazado más de 35 millones de intentos de acceso no autorizados, siendo un tercio de las mismas actividades ilegales procedente de fuera del país.

La vulnerabilidad de los datos aumenta porque los delincuentes se centran cada vez más en acceder a información financiera personal. De hecho, los intentos de suplantación de identidad y "phishing" (es decir, estafa online para robar datos personales) relacionados con los impuestos federales sobre la renta se multiplicaron por más de siete en 2008.

Debemos hacernos más sofisticados tecnológicamente para estar a la altura de las ampliadas expectativas de los contribuyentes y mantener la seguridad de los datos: modernizando nuestros sistemas, mejorando nuestra formación e incrementando constantemente la protección (Plan estratégico del IRS de los EE. UU. para 2009-2013)
<http://www.irs.gov/irs/content/o..id=101098.00.html>).

- **Cohesión, reutilización de la información y enfoques de actividad del "gobierno como un todo":** En todas las declaraciones se augura una transición hacia un conjunto de operaciones gubernamentales integrado y sin fisuras. Por ejemplo, el plan noruego establece los siguientes requisitos: *“Las empresas y la industria tendrán un acceso común a todos los servicios electrónicos del sector público. El acceso estará basado en el Altinn actual ¹⁹que se desarrollará como herramienta para lograr los objetivos de comunicación electrónica entre el sector público y las empresas y ofrecer beneficios por el fomento de la eficacia y la coordinación de los sectores público y privado. El objetivo de una estrategia global para el trabajo con servicios electrónicos dirigido a empresas es coordinar servicios, reducir los trámites burocráticos y lograr un desarrollo en sintonía con los deseos y las necesidades de las compañías”.*

El plan de Australia augura un panorama en el que... “todos los ciudadanos, empresas y organizaciones que tengan que interactuar con el gobierno, sólo tendrán que actualizar sus datos una vez, con la opción de que se actualicen automáticamente con otras agencias gubernamentales.

La nota de la CE augura un entorno en el que los gobiernos serán más abiertos, los sistemas gubernamentales más cooperativos y la tradicional distinción entre los sectores público, privado y civil se verá afectada por fronteras administrativas atenuadas. Además... “Se tomarán medidas para facilitar la reutilización de datos, incluyendo los que genera el usuario y la información del sector público. Una mayor disponibilidad y una gestión de datos más inteligente capacitará a las instituciones públicas, privadas y civiles”.

El propio trabajo de la OCDE, elaborado en el [Capítulo VI](#), ofrece una perspectiva más franca en lo relativo a los puntos débiles de la configuración actual del gobierno y los beneficios potenciales de un enfoque del "gobierno como un todo"...

¹⁹ ALTINN es el canal noruego compartido para el diálogo electrónico (en particular, la recopilación de información pública) con empresas y particulares. Se incluye una breve descripción de ALTINN en el informe del estudio de 2005 del Foro, en el cuadro 12.

"El **'imperativo de gobierno electrónico'** de la OCDE argumenta que los gobiernos estructurados mediante estructuras verticales (o "silos") tienen poca interacción, menos eficacia y más dificultad a la hora de ofrecer servicios integrales a ciudadanos y empresas. Con respecto a la gestión administrativa, la duplicación de algunos procesos comunes como la gestión de recursos humanos o el procesamiento de nóminas puede derivar en que se dupliquen los sistemas informáticos (y el personal) por todo el gobierno, elevando así los costes. Con respecto al servicio al ciudadano, los silos pueden dar como resultado diferentes normativas y crear confusión en los ciudadanos sobre con quién han de contactar para cada servicio. A todos los niveles, las agencias que usan sistemas desarrollados por separado tienen dificultades para compartir datos entre ellos...

Un enfoque del "gobierno como un todo" plantea la cuestión de qué procesos empresariales son comunes a todas las agencias gubernamentales o grupos de agencias y cómo se pueden organizar mejor estos procesos para maximizar la eficacia. Compartiendo procesos y servicios comunes entre agencias, los gobiernos pueden en teoría alcanzar beneficios de escala considerable a la vez que se reduce la duplicación de recursos, eliminando sistemas preexistentes e incentivando la colaboración entre las agencias. [Fuente: Simposio de la OCDE sobre gobierno electrónico (marzo de 2004)].

- **Cuantificación y rendición de cuentas:** Los conceptos de una mayor cuantificación y rendición de cuentas también ocupan un lugar prominente en la mayoría de las distintas declaraciones citadas.

El plan de Dinamarca apela a la... "evaluación consistente de impactos y la documentación de esfuerzos de digitalización"... y establece objetivos según los cuales el 75% de todos los proyectos de digitalización deben liberar recursos (al menos un 25% en muchos casos).

La CE augura que... "el gobierno incrementará su capacidad de medición y seguimiento de la eficacia de las políticas en la sociedad. Esto requiere que instituciones independientes puedan controlar la calidad de los procesos de gobierno y las estructuras, así como evaluar la información y estrategias comunicativas. Los gobiernos también necesitan rendir cuentas y ser transparentes a la vez que ofrecen suficientes salvaguardas para la protección de la privacidad y el mantenimiento de la seguridad."

- **Fortalecimiento de las posibilidades y operaciones del sector público:** Todas las declaraciones, sin excepción, reconocen la magnitud de la tarea que les depara la construcción de un sector público integrado, mejor coordinado y capaz de crear y prestar los servicios previstos. Por ejemplo, el plan de Dinamarca establece objetivos centrales destinados a la consecución de una mayor colaboración, entre los que se incluyen: 1) la toma de decisiones como parte de una comunidad cohesionada; 2) sistemas del sector público que emplean un lenguaje común; y 3) desarrollo conjunto fortalecido por la cooperación.

El plan australiano hace hincapié, entre otras cosas, en un enfoque más riguroso de la evaluación y el desarrollo de las aptitudes, mientras que Singapur subraya iniciativas para... "crear sinergias compartiendo datos, procesos y sistemas" y... "enriquecer la experiencia laboral de los funcionarios a través del uso innovador de la informática (por ejemplo, potenciando el uso de la tecnología móvil y el despliegue de herramientas informatizadas de colaboración para respaldar el trabajo de los distintos departamentos y agencias)".

16. El resto de este informe trata de los resultados detallados del estudio. Concretamente:

- El [Capítulo III](#) describe aspectos de los planes estratégicos de los organismos tributarios y sus enfoques de planificación (preguntas 1 y 2 de la encuesta).
- El [Capítulo IV](#) describe en detalle los resultados relacionados con servicios electrónicos específicos que se prestan a los contribuyentes (preguntas 3 a 8 y 10, 11, 15 y 17 de la encuesta).
- El [Capítulo V](#) describe el uso de las posibilidades que ofrece la telefonía en la prestación de servicios al contribuyente (pregunta 9 de la encuesta).
- El [Capítulo VI](#) versa sobre la prestación de "servicios del gobierno como un todo" (pregunta 13 de la encuesta).

- El [Capítulo VII](#) versa sobre la captura y el traspaso de información sobre los contribuyentes a organismos externos (preguntas 14 y 16 de la encuesta).
 - El [Capítulo VIII](#) abarca los tema de seguridad, autenticación y autorización (pregunta 12 de la encuesta).
 - El [Capítulo IX](#) ofrece un resumen general de los resultados clave, conclusiones y recomendaciones.
17. Además, varios anexos incluidos en este informe ofrecen información de referencia:
- [Anexo 1](#): Un resumen del trabajo de la OCDE en este campo desde 1997.
 - [Anexo 2](#): Un resumen de los resultados del trabajo sobre servicios electrónicos elaborados por el FAT.
 - [Anexo 3](#): Extractos resumidos de los planes de gobierno electrónico de países seleccionados.
 - [Anexo 4](#): Resultados seleccionados de las investigaciones sobre la no utilización de los servicios electrónicos disponibles.
 - [Anexo 5](#): Casos prácticos de servicios electrónicos prestados por miembros como parte de esta encuesta.
 - [Anexo 6](#): Datos estadísticos varios

III. Instrucciones y enfoques estratégicos de los organismos tributarios

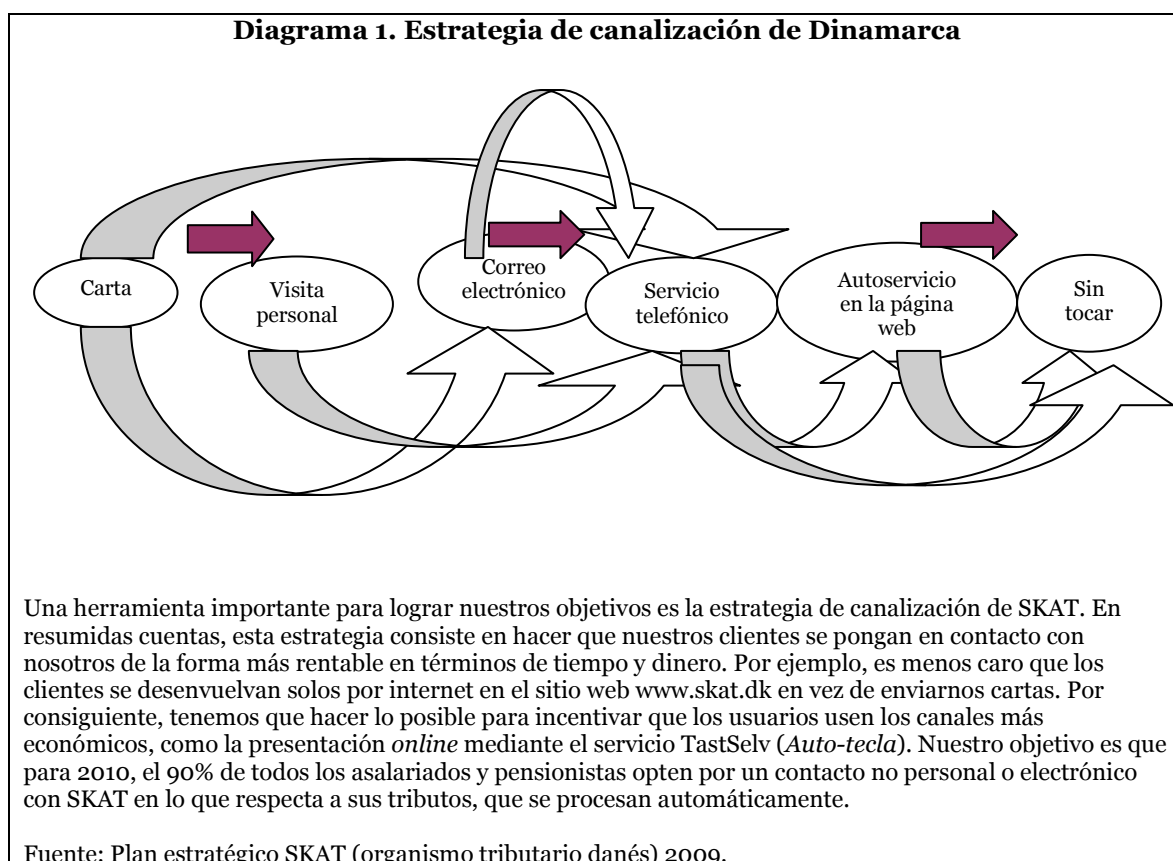
Resultados del estudio de 2004

18. La encuesta del Foro de 2004 se realizó para tomar el pulso a los enfoques y planes de prestación de servicios al contribuyente de los organismos tributarios. Dicha encuesta llegó a la conclusión de que cerca del 80% de los organismos encuestados había desarrollado y publicado declaraciones de intenciones estratégicas para proveer servicios mejorados (incluyendo servicios electrónicos) a los contribuyentes. Recogía que la mayoría de los organismos tributarios declaraban que su estrategia para una prestación mejorada de servicios incluía una amplia variedad de actividades (por ejemplo, aumentando el número de servicios electrónicos ofrecidos, aportando a los particulares unos servicios con un enfoque más individualizado; simplificando la legislación y/o los procedimientos fiscales, ofreciendo una mejor orientación para ayudar a los contribuyentes y creando y fortaleciendo relaciones con las partes interesadas clave). Sin embargo, pocos organismos tributarios declararon establecer objetivos exigentes (y en algunos casos, obligatorios) para la prestación y aceptación de los servicios electrónicos. En las respuestas de la mayoría de las autoridades fiscales aparecieron indicadores razonables de la adopción de enfoques de "segmentación de clientes" en la planificación y prestación de servicios, aunque las respuestas apuntaban a que estos enfoques variaban tanto en intensidad como en alcance. Se consideraba a los profesionales tributarios como partes interesadas capitales en el sistema fiscal de muchos países miembros y la mayoría de organismos tributarios podía señalar iniciativas específicas para apoyar esta relación. Aparte de los profesionales tributarios, otras partes interesadas y descritas específicamente como importantes, particularmente en el contexto de los servicios electrónicos, eran los desarrolladores de programas contables, los agentes de liquidación de sueldos o los empleadores y las instituciones financieras.
19. De la encuesta también se desprende que la mayoría de los organismos tributarios ha establecido estándares de servicios sujetos a plazos para algunos o la mayoría de los aspectos de la prestación de servicios al contribuyente. No obstante, resultó que menos de la mitad de los organismos encuestados tienen un conjunto integral de dichos estándares o la costumbre de publicar los resultados obtenidos. La mayoría de los organismos tributarios indicaron que era importante recoger las impresiones de los contribuyentes sobre su percepción de la calidad de los servicios ofrecidos y alrededor de dos tercios de los organismos comentaron que efectuaban encuestas periódicas con este objetivo. A pesar de ello, menos de la mitad de los organismos publicaron los resultados de dichas encuestas.

Observación del estudio de 2009

20. Para esta encuesta, el objeto de investigación se especificó aún más, según lo acordado por los miembros del Subgrupo, reduciéndose a los progresos logrados por los organismos tributarios en materia de prestación de servicios electrónicos (según su definición) y, en particular, sus planes y estrategias para el periodo 2009-2012. Por consiguiente, en el contexto de los enfoques y planes estratégicos de los organismos tributarios, la encuesta trató de identificar aspectos de la planificación, incluyendo el grado de implicación de las partes interesadas, áreas específicas prioritarias para los próximos tres años, la naturaleza de cualquier objetivo estratégico establecido y los sistemas de medición con los que se evaluará el progreso. Las respuestas de la encuesta, que abarca a 28 países, se deben sumar a los exámenes de documentos corporativos de una serie de organismos tributarios y a algunos documentos relacionados con el gobierno digital, preparados por agencias del gobierno central.
21. En las Tablas A1 a A3 del documento correspondiente que se adjunta a la encuesta se reflejan las respuestas de la encuesta en esta área. Los principales resultados son los siguientes:
 - La mayoría (24 de 28 o el 86%) de los organismos tributarios declararon tener un plan formal para el desarrollo y la prestación de servicios electrónicos a los contribuyentes. Para la mayoría de los organismos tributarios, estos planes forman parte de su plan estratégico o empresarial general para la prestación de operaciones de administración tributaria (entre otras) y se consideran parte del ciclo regular de planificación empresarial. Un poco menos del 50% de los organismos tributarios (13 de 28) declaró realizar amplias consultas a la hora de formular sus planes, incluyendo a partes interesadas externas (como representantes del sector fiscal y empresarial)

- Según la clasificación que establecen todos los organismos encuestados, el resultado principal que buscan los organismos tributarios en sus actividades, planes o estrategias para sus servicios electrónicos es, claramente, reducir las dificultades para el cumplimiento fiscal de los contribuyentes. Esta preeminencia de la reducción de dificultades concuerda con el énfasis que se le da, así como con los importantes objetivos fijados para la reducción de las dificultades administrativas en muchos países de la OCDE y de la UE en este momento y, por tanto, parece totalmente apropiada.
- Como segundo resultado deseado, una mezcla compensada de organismos tributarios apunta a una mejora de la eficacia y de la capacidad de respuesta de los servicios al consumidor.
- Desde el punto de vista de los servicios electrónicos, los objetivos de reducir las dificultades y aumentar la eficacia se están realizando a través de estrategias para ampliar la gama de servicios *online* y telefónicos a disposición de los clientes (Véase la [Tabla 1](#)), y para aumentar su implantación,²⁰ para así lograr la automatización integral de algunos servicios (por ejemplo el llamado objetivo "sin tocar" de Dinamarca); todos van dirigidos a reducir la dependencia de métodos de prestación de servicios más costosos. Esto está ilustrado en el [Diagrama 1](#), donde se refleja la estrategia general de canalización de Dinamarca.



- La mayoría (18 de 28 o el 65%) de los organismos tributarios declararon que sus planes están a disposición del público. No obstante, sólo un número mucho menor (11 de 28 o el 40%) indicó que

²⁰ Como se verá posteriormente en este informe, muchos países declararon estar muy satisfechos con los grandes incrementos en los volúmenes de llamadas telefónicas de sus centros de atención telefónica, ya que esto refleja el éxito de sus esfuerzos por establecer unos servicios de consulta telefónica más eficaces y reducir el número de (costosas) visitas de los contribuyentes a sus centros de atención en persona. Por otro lado, otros países consideraban el incremento significativo de la actividad de sus centros de atención telefónica, en parte, como un reflejo de los puntos débiles de sus comunicaciones o la falta de progreso en conseguir que los contribuyentes solucionen sus propios asuntos mediante la información disponible en el sitio web de los organismos tributarios.

informaban públicamente de los progresos alcanzados y, cuando procede, de su rendimiento en cuanto a objetivos específicos fijados para la prestación de servicios electrónicos.

- La amplia mayoría (22 de 28 o el 79%) de los organismos tributarios identificaron una serie de áreas prioritarias para los próximos tres años (Véase la [Tabla 2](#)). A pesar de que estas áreas prioritarias varían en alcance, hay unas cuantas áreas que son comunes para bastantes de los organismos tributarios:
 - Incremento de la gama y calidad en los servicios *online* de los que disponen los contribuyentes, con el fin de permitir que la amplia mayoría de los contribuyentes gestionen sus propios asuntos fiscales;
 - Adopción de enfoques genéricos del "gobierno como un todo" en las administraciones del sector público (incluyendo la tributaria); e
 - Incremento de las declaraciones electrónicas de impuestos y un mayor uso de las declaraciones-borrador con datos precargados.

Tabla 2. Áreas prioritarias para la prestación de servicios electrónicos durante el periodo 2009-2012

Áreas prioritarias para la prestación de servicios electrónicos	Países
<i>Servicios basados en internet</i>	
Mejora de la gama de servicios <i>online</i> existentes para permitir que los contribuyentes y empleadores puedan gestionar ellos mismos sus asuntos fiscales	Australia, Austria, Bélgica, Canadá, Chile, Dinamarca, Francia, Irlanda, Italia, Japón, Corea, Países Bajos, Nueva Zelanda, Noruega, Portugal, Singapur, Eslovenia, España, Suecia, Turquía, Reino Unido
Nuevos servicios basados en la web, incluida la conversión de productos online en servicios basados en la web	Australia, Dinamarca, Francia, Eslovenia, Suecia (servicios electrónicos para la inscripción de empresas y pagos de impuestos anticipados), EE. UU.
Incremento del uso de la nueva página web	Irlanda, Suecia
Seguridad/autenticación/comprobación de la identidad	Eslovenia, Suecia, Reino Unido
Aumento de las declaraciones electrónicas de impuestos, también mediante el uso de la obligatoriedad de realizar declaraciones electrónicas de impuestos	Australia (revisión en proceso), Dinamarca, Finlandia, Francia, Irlanda, Singapur, Reino Unido
Integración de enlaces a servicios externos	Austria (por ejemplo banca y facturación electrónicas), Turquía (facturación y libros electrónicos)
Ampliación de las declaraciones-borrador con datos precargados para mejorar la automatización del proceso	Bélgica, Chile (especialmente para empresas), Dinamarca, Finlandia, Francia y Países Bajos
Mejora del alcance y las comunicaciones	Canadá
Mejora de aplicaciones específicas	Chile e Irlanda (CRM), Corea (sistema de recibos) y Suecia
Programa completo de modernización amplia	Australia y Sudáfrica (IRPF, impuesto de sociedades, IVA, aranceles aduaneros)
Mejora de las posibilidades del servicio telefónico	Canadá, Chile, Irlanda
<i>Enfoques del gobierno como un todo:</i>	
Informes comerciales estandarizados SBR	Australia, Bélgica, Nueva Zelanda
Soluciones genéricas del gobierno	Países Bajos, Noruega, Suiza, Reino Unido
Intercambio de información con organismos gubernamentales	Dinamarca, Noruega, Eslovenia, Suecia

- Relativamente pocos organismos tributarios han declarado la existencia de objetivos a medio plazo para aspectos de la prestación de servicios electrónicos, tal vez debido, en parte, a que bastantes de ellos proponen (con la ayuda del Gobierno) incrementar el uso de declaraciones electrónicas obligatorias. Algunos ejemplos establecidos por organismos tributarios por separado figuran en la [Tabla 3](#).

Tabla 3. Ejemplos de objetivos estratégicos fijados para una prestación de servicios electrónicos mejorada

País	Prestación de servicios electrónicos y ejemplos de objetivos estratégicos relacionados
Canadá	La CRA (oficina canadiense de recaudación) incrementará en un 5% el intercambio de transacciones totales que realicen los clientes a modo de auto servicio para marzo de 2012. La CRA incrementará en un 5% el grado de satisfacción por la calidad global de los servicios para marzo de 2012, por parte de los contribuyentes que tenían contacto directo con ella para obtener información o servicios. 1
Dinamarca	Toda comunicación por parte de y hacia empresas se hará automáticamente a partir de 2012.
Irlanda	Uso simplificado de los canales de autoservicio PAYE, que llevarán a una mayor aceptación de dichos canales, teniendo como objetivo para finales de 2010 alcanzar 300.000 usuarios del servicio, al menos una vez al año.
Japón	El objetivo es incrementar las tasas de uso de servicios electrónicos a más del 65% para 2013 en 15 procedimientos específicos (declaración de impuestos, certificados de pago, etc.)
México	Se considera que los servicios electrónicos del Servicio de Administración Tributaria (SAT) están contribuyendo a los amplios objetivos de organización, especialmente a aquellos dirigidos a lograr la eficacia y la satisfacción de la comunidad con su administración: 1) Reducir los costes de las recaudaciones de SAT de 1,06 (2006) a 0,9 (por cada 100 pesos recaudados) en 2012; y 2) aumentar el grado de satisfacción de la comunidad con la administración del SAT hasta el 85% en 2012, a diferencia del 80% registrado en 2006.
Países Bajos	Ayudar a lograr el objetivo de reducir las cargas burocráticas del gobierno en un 25% para 2012.
Nueva Zelanda	Lograr que el 95% de los clientes que declaren electrónicamente también paguen electrónicamente en 2011/2012; y que el 95% de todas las declaraciones y transacciones de pago las cree y emita el cliente sin intervención manual adicional en 2013/14. Nos pondremos en contacto con el 90% de nuestros clientes que en siete días no hayan cumplido con sus obligaciones fiscales mediante nuestro canal más efectivo y, además, se ha creado un marco que permita la autogestión en 2011.
España	Extender el uso del sistema automatizado a todos los contribuyentes que efectúen actividades económicas y reducir los costes por la ejecución de sus obligaciones fiscales.
Turquía	Lograr que todos los contribuyentes realicen las declaraciones de modo electrónico e incentivar que los contribuyentes usen los bancos para la recaudación.
EE. UU.	Conseguir que el 80% de las principales declaraciones de particulares, empresas y entidades exentas se realice electrónicamente en 2012.

/1. La CRA propuso que la consecución de estos objetivos esté basada en una estrategia de establecimiento y satisfacción anual de una serie de normas estimulantes y constructivas para servicios de gran volumen, que afectan al mayor número de contribuyentes y benefician a los receptores.

- Los organismos tributarios declararon el uso de una amplia gama de sistemas de medición para evaluar el éxito de su estrategia de servicios electrónicos; los sistemas más utilizados principalmente fueron:²¹

²¹ Aunque no se declare como muy usado, una investigación y los datos de la encuesta revelaron que algunos organismos tributarios (por ejemplo en Suecia y EE. UU.) también controlaban de cerca el porcentaje de errores en las declaraciones en papel con respecto a las declaraciones electrónicas.

- Diligencia de los servicios específicos que se ofrecen a los contribuyentes;
- Calidad de los servicios proporcionados (según se establece en la encuesta);
- Satisfacción del cliente (según se establece en la encuesta);
- Tendencia en el porcentaje de aceptación de servicios específicos; y
- Reducción de costes administrativos de los organismos tributarios.

Algunos ejemplos reales de sistemas de medición utilizados por ciertos organismos tributarios se muestran en la [Tabla 4](#).

Tabla 4. Ejemplos de criterios de medición empleados en la evaluación de la prestación de servicios

Sistemas de medición	País	Ejemplos citados en las respuestas a la encuesta y publicaciones oficiales de los países
Diligencia de los servicios específicos	Canadá	El nivel de servicios telefónicos (porcentaje de llamadas contestadas dentro de los dos minutos siguientes a la puesta en espera del cliente) de 2008-2009 era: El objetivo de Consultas Generales es el 80% y el resultado fue el 82%. El objetivo de Consultas Empresariales es el 80% y el resultado fue el 87%.
	Reino Unido	Registro del IVA: En 2008-09, se procesó el 75% de las solicitudes en 13 días, siendo el objetivo el 70%.
Calidad del servicio	Canadá	La información que proporciona la CRA es precisa (el 83% está de acuerdo o está muy de acuerdo) y es fácil de entender (el 67% está de acuerdo o muy de acuerdo).
Satisfacción del cliente	Canadá	Cuando se pidió a los clientes encuestados que calificasen la satisfacción global de su última relación con la CRA durante el año pasado, el 61% indicó que estaba "satisfecho" o "muy satisfecho" en 2008.
	Reino Unido	
Tendencia en las tasas de implantación de servicios	Australia	El 88% de las declaraciones de IRPF se realizaron electrónicamente en 2008. Objetivo para 2009: 95% El 94% de las declaraciones del impuesto de sociedades se realizaron electrónicamente en 2008. Objetivo para 2009: 95% El 46% de las declaraciones de actividad se realizaron electrónicamente en 2008. Objetivo para 2009: 50%
Reducción de las dificultades del cliente	Reino Unido	Formularios y declaraciones: El HMRC usa el modelo estándar de costes (SCM) para calcular el ahorro de gastos en iniciativas específicas, con un objetivo del 10% de reducción global en 2010-11.
	Reino Unido	Auditoría: El HMRC usa el SCM para calcular la reducción de cargas administrativas a las que se enfrentan los contribuyentes al cumplir sus obligaciones. El objetivo es una reducción del 15% con respecto a la medida de referencia para 2010-11.
Otras medidas	Canadá	Disponibilidad online de la declaración electrónica de la CRA: Objetivo: 95% Resultados: 93,47% en 2006-2007, 98,70% en 2007-2008, y 99,91% en 2008-2009.

Fuente: Respuestas de la encuesta e informes anuales

Medición	Número
N.º de organismos tributarios que declaran:	
- tener una estrategia o plan para toda la organización de prestación de servicios electrónicos a todos los contribuyentes	22
- tener una estrategia o plan individual de prestación de servicios electrónicos a todos los contribuyentes	2

IV. Prestación de servicios electrónicos para proveer servicios a los contribuyentes

22. Esta parte presenta los resultados de la encuesta acerca de la naturaleza de los servicios electrónicos que se están planeando e implementando en la prestación de servicios al contribuyente, el grado en que se están usando y las estrategias llevadas a cabo o que se están planeando para aumentar el uso de servicios electrónicos por parte de los contribuyentes. Dada la variedad y la naturaleza de los asuntos que se tratan, se dispone lo siguiente:
- A. [Información sobre el régimen fiscal facilitada a través de internet.](#)
 - B. [Presentación telemática de declaraciones de impuestos.](#)
 - C. [Pago electrónico de impuestos.](#)
 - D. [Estrategias para la precarga de datos en la prestación de servicios al contribuyente.](#)
 - E. [Uso del correo electrónico en la prestación de servicios al contribuyente.](#)
 - F. [Servicios que ofrecen a todos los contribuyentes y sus agentes un acceso *online* \(también en tiempo real\) a información específica del contribuyente.](#)
 - G. [Estrategias para promover el uso de servicios electrónicos \(incluyendo los requisitos obligatorios\).](#)
 - H. [Posibilidades de personalización y gestión de las preferencias.](#)
 - I. [Centros de asistencia en persona y servicios electrónicos a disposición de los contribuyentes](#)
 - J. [Personal de asistencia móvil y a distancia para la prestación de servicios a los contribuyentes](#)

A) Información sobre el régimen fiscal facilitada a través de internet

23. El informe de 2005 señalaba que internet se había convertido en una herramienta significativa para prestar servicios a los contribuyentes. En términos generales, los organismos tributarios habían aumentado sustancialmente los contenidos informativos, la funcionalidad y la manejabilidad de sus sitios web desde la encuesta de 2000, y algo más de la mitad de ellos ofrecía servicios de transacciones por internet en 2004.
24. La encuesta trató de identificar la gama y la naturaleza de los servicios ofrecidos y planificados por los organismos tributarios, las medidas tomadas o propuestas para facilitar el acceso de los contribuyentes y los aspectos del modo de gestionar el sitio web.
25. En las Tablas A4 a A5 del documento adjunto se reflejan las respuestas de la encuesta en esta área. Los principales resultados son los siguientes:
- Todos los organismos tributarios han creado un sitio web para ofrecer información a los contribuyentes y aproximadamente dos tercios de los mismos han reestructurado la información de sus sitios web al más alto nivel, principalmente mediante categorías de "tipo de cliente"²² **aunque con distintos grados de diferenciación**, como ilustran los ejemplos de la [Figura 2](#);

Figura 2. Ejemplos de criterios del "tipo de segmentación de clientes" para estructuras de sitios web

AUSTRALIA	CANADÁ	PAÍSES BAJOS:	EE. UU.
Particulares	Particulares	Particulares	Particulares
Empresas	Empresas	Empresas	Empresas
Sin ánimo de lucro	Obra benéfica	Asesores fiscales	Benéfica / sin ánimo de lucro
Gobierno	Aborígenes	www.belastingest.nl	Entidades del Gobierno
Profesionales fiscales	Profesionales fiscales		Profesionales fiscales
Fondos de pensiones (Super Funds)	Planes registrados		Planes de pensiones

²² Nótese que nueve de estos diecinueve organismos tributarios indicaron que el criterio de "función" también era relevante para su enfoque de estructuración al más alto nivel.

www.ato.gov.au	Asignaciones familiares	ESPAÑA	Bonos exentos de impuestos
	Discapacitados		Ciudadanos
	Internacionales		Empresas / profesionales
	Administradores de fideicomisos		Intermediarios fiscales
	www.cra-arc.gc.ca	www.aeat.es	www.irs.gov

- Una serie de organismos tributarios en los principales países desarrollados señaló un alejamiento de su estructura actual de "tipo de cliente" al más alto nivel:
 - *Reno Unido*: indicó que con su *programa de transformación gubernamental*, espera que la ruta de información primaria se realizará mediante los portales del gobierno para ciudadanos y empresas, estructurados en torno a ideas agrupadas: productos, audiencias o temas;
 - *Estados Unidos*: afirmó encaminarse hacia criterios de "función"; y
 - *Canadá*: declaró que había planeado adoptar en el futuro una estructura basada en tareas, pero indicó que sería complementaria / suplementaria a su estructura de tipo de cliente, que seguiría estando presente al más alto nivel.
- En términos generales, los sitios web de organismos tributarios ofrecen una gama mucho más rica de categorías de información y más funcionalidad que en 2004. Entre las mejoras que se ofrecen se incluyen:
 - Posibilidades de transacciones para los contribuyentes (por ejemplo, presentación de declaraciones y pago de impuestos), que han aumentado y han pasado de 23 de 31 organismos tributarios (el 75%) hasta 27 de 28 organismos tributarios (el 96%);
 - Acceso a información personal o al historial del contribuyente, que ha pasado de 17 de 31 organismos tributarios (el 55%), hasta 21 de 28 organismos tributarios (el 75%) (Véanse más comentarios al respecto en el párrafo 57 y siguientes); y
 - Se ofrecen todas las categorías de contenidos en 19 de 28 organismos tributarios o el 68%, en lugar de los 11 organismos tributarios de 31 (35% en 2004).
- 11 organismos tributarios declararon que existe información tributaria no personal almacenada en sus respectivos sitios web del "gobierno como un todo". Según las respuestas de la encuesta, es probable que esta práctica crezca a medio plazo y se describe con mayor detalle en partes posteriores del informe: Véase el Capítulo VI (el gobierno como un todo, etc.)

Medida	2009 (real)	Expectativas para 2012
N.º de organismos tributarios que indican la estructura de su sitio web al nivel más alto, como:		
- tipo de cliente	12	13
- tipos de cliente y función	9	8
- tipo de función	5	5
- ubicación/ provincia	-	-
- otros	1	2
N.º de organismos tributarios que indican que la información fiscal general está:		
- disponible a través de los sitios web de otras agencias	21	21
- disponible en los sitios web de otras agencias mediante enlaces a su propio sitio web	10	- /1
- almacenada realmente en los sitios web de otras agencias	3	- /1
- almacenada en los sitios web de otras agencias y disponible	8	- /1

Medida	2009 (real)	Expectativas para 2012
mediante enlaces		
N.º de organismos tributarios que indican que su sitio web:		
- proporciona enlaces de canales cruzados a otros canales de servicios (p. ej. el teléfono)	11	18
- separa las porciones de transacción e información utilizando diferentes niveles de seguridad	27	27
N.º de organismos tributarios que indican que se puede acceder a las siguientes categorías de información a través de su sitio en internet:		
- información general (guías y formularios)	28	28
- asesoría y herramientas específicas (p. ej. calculadoras)	28	28
- transacciones de los contribuyentes (p. ej. presentar una declaración)	27	27
- información de registro / cuenta de los contribuyentes	21	26
- legislación (p. ej. disposiciones de la ley tributaria)	25	27
- información corporativa acerca del organismo tributario	25	25
- todas las categorías de información y funcionalidades	19	22

/1. La mayoría de los países no especificaron este nivel de detalle para 2012, por lo que no se han incluido tales cifras.

- El uso de enlaces de canales cruzados para facilitar la prestación de servicios parece ser un área de capacidad relativamente subdesarrollada: sólo 11 países han indicado utilizarla y sólo se ha proporcionado un ejemplo significativo (el SMARTLINKS de Canadá) en los datos estadísticos recogidos; 18 organismos tributarios han indicado que tal funcionalidad está planeada para 2012.
- Un organismo tributario informó de una novedosa capacidad de 'base de conocimiento' para automatizar la provisión de respuestas a través de internet, teléfono y correo electrónico para preguntas sencillas sobre legislación fiscal y procedimientos: la capacidad de asistencia virtual de Eslovenia (VIDA), que hace uso de la animación, la inteligencia artificial y otros medios para responder automáticamente a las consultas de los contribuyentes (véase el [Anexo 5](#) para más detalles).
- Todos los organismos tributarios, con una excepción, indicaron que sus sitios web separan las porciones de información y transacción utilizando diferentes niveles de seguridad.

Sistemas de gestión de contenidos

26. Los sistemas de gestión de contenidos (CMS, por sus siglas en inglés) se utilizan típicamente para gestionar los contenidos de un sitio web, incluyendo todo el proceso desde la creación a la publicación del texto electrónico, así como las capacidades asociadas de control de versión, indexación y archivo. Este tipo de sistema se denomina generalmente sistema de gestión de contenidos web (WCMS, por sus siglas en inglés).
27. Otros tipos de sistemas de gestión de contenidos son, entre otros:
 - sistemas de gestión de contenidos empresariales (ECMS, por sus siglas en inglés) que gestionan información, documentos y registros relacionados con los procesos a nivel de organización;
 - sistemas de gestión de contenidos móviles (MCMS, por sus siglas en inglés) que permiten la entrega de contenidos adaptados a dispositivos móviles como teléfonos móviles, PDA y smartphones; y
 - sistemas de gestión de contenido de componentes (CCMS, por sus siglas en inglés) que gestionan contenidos a nivel elemental, más que a nivel de documento. El sistema de gestión de contenido de componentes puede ser un sistema sencillo, o bien formar parte de un sistema existente de gestión de contenidos web o empresariales.
28. Algunos de los factores impulsores y de los beneficios del uso de los sistemas de gestión de contenidos son:

- ✓ *facilidad de uso*— los creadores de contenidos no necesitan tener conocimientos técnicos, ni sobre lenguajes de programación (p. ej. HTML) o sobre carga de datos;
 - ✓ *consistencia* — el diseño y el contenido están separados para garantizar una presentación consistente y permitir cambios en el diseño sin incidir en los contenidos almacenados;
 - ✓ *velocidad* — la publicación de actualizaciones mejora los tiempos de respuesta; y
 - ✓ *calidad* — rigor y consistencia mejorados mediante procesos estándares y flujos de trabajo controlados.
29. Los datos estadísticos de 2004 indicaban que aproximadamente el 65% (20 de 31) de los sitios de internet de los encuestados utilizaban un sistema de gestión de contenidos para la gestión de su sitio web. Sin embargo, en aquel momento no se profundizó en esta área en cuestión.
30. La encuesta pretendía explorar esta área con más detalle para comprender mejor el propósito principal, la aplicación y los usuarios de los sistemas de gestión de contenidos existentes y planeados. Las respuestas de la encuesta en esta área aparecen en la Tabla A6 del documento adjunto de la encuesta. Los principales resultados son los siguientes:
- La mayoría de los organismos tributarios encuestados (23 de 28, o aproximadamente el 82%) respondieron que contaban con un sistema de gestión de contenidos implantado en 5 de los países (Canadá, República Checa, Nueva Zelanda, Portugal y España) y que habían introducido tales sistemas a partir de su participación en la encuesta anterior.
 - Otros 3 países (Chile, Irlanda y Corea) indicaron que tenían intención de introducir un sistema de gestión de contenidos para 2012.
 - El propósito más común de los sistemas de gestión de contenidos actualmente en uso es la gestión de contenidos web (22 de 23 organismos tributarios), pero se ha indicado que algunos organismos tributarios están planeando expandir el uso de sus capacidades CMS para 2012, para incluir la gestión de contenidos de teléfonos móviles (6 organismos tributarios), publicaciones (5 organismos tributarios) y contenidos empresariales (6 organismos tributarios).
 - Sudáfrica ha indicado que todos los incidentes de las transacciones de los contribuyentes se almacenarán en su CMS empresarial (incluyendo datos de voz de los centros de contacto y declaraciones masivas de grandes contribuyentes), lo que está estrechamente vinculado con su capacidad de gestión de servicios y casos y proporciona una visión integral del contribuyente.
 - Como ejemplo de la necesidad de considerar la provisión de presentación web adaptada a los dispositivos móviles, Canadá ha informado de que estos dispositivos se encuentran actualmente entre los 10 exploradores más utilizados para acceder a su sitio.
 - Más de la mitad de los organismos tributarios con un sistema de gestión de contenidos implementado (14 de 23) han indicado que no esperan que el propósito para el que utilizan sus CMS cambie en los próximos tres años.
 - De los 26 organismos tributarios participantes con un sistema de gestión de contenidos implementado o planeado, 20 han indicado que actualmente generan, o esperan generar para 2012, páginas dinámicas.
 - Los usos principales de los sistemas de gestión de contenidos son la publicación y la creación, por lo tanto, los principales usuarios de los mismos son los administradores web y los creadores de contenidos.
 - Entre las observaciones realizadas por los organismos tributarios en relación con el uso de sistemas de gestión de contenidos se incluyen:
 - usabilidad: Australia apuntó que, una vez en uso, los sistemas de gestión de contenidos pueden necesitar modificaciones para mejorar la usabilidad para los creadores y editores;

- **calidad de la información:** Bélgica señaló que garantizar una información relevante, exhaustiva y actualizada es un reto de ámbito más institucional que técnico y, por tanto requiere de una solución más bien a nivel de organización que a nivel de sistema;
 - **calidad y consistencia del servicio:** Sudáfrica indicó que la disponibilidad de la información, la precisión y la capacidad de búsqueda son aspectos críticos para proporcionar un servicio efectivo y resolver las consultas en el primer contacto, e informó de que habían enfocando esta cuestión vinculando las preguntas frecuentes, la información fiscal y las respuestas programadas con capacidades de búsqueda por palabra clave o basada en el significado (próxima mejora).
 - **integración de toda la organización / todos los sitios:** Dinamarca ha señalado que no les ha sido posible exportar los contenidos de su CMS al CMS de la organización que alberga todo el portal gubernamental y tienen que reproducir los textos casi manualmente.
- Un ejemplo de la ampliación del uso de nuevos canales electrónicos para proporcionar información es el enfoque utilizado por México en el desarrollo de un sujeto virtual para programas educativos en universidades y la incorporación de servicios de información fiscal a través de YouTube, Flickr, Twitter y Really Simple Syndication (RSS).

Medida	2009 (real)	Expectativas para 2012
N.º de organismos tributarios que indican que:		
– sus sitios web utilizan un sistema de gestión de contenidos (CMS)	23	26
– los propósitos principales de los CMS son:		
– la gestión de contenidos web	22	22
– la gestión de contenidos de teléfonos móviles	2	8
– la gestión de contenidos de publicaciones	10	15
– la gestión de contenidos empresariales /1	7	13
– la gestión de contenidos de componentes /2	1	2
– sus CMS generan solamente páginas estáticas	7	2
– sus CMS generan solamente páginas dinámicas /3	1	2
– sus CMS generan tanto páginas estáticas como dinámicas	13	18
– los principales usuarios de sus CMS son:		
– creadores de contenidos	13	16
– administradores web	19	21
– personal de tecnología de la información	7	9
– los principales usos de sus CMS son:		
– como herramienta de creación	14	16
– como herramienta de publicación	22	23
– como herramienta de gestión de trabajo	8	12

/1. Alemania apuntó que almacenarán *todos* los incidentes de las transacciones de los contribuyentes en su CMS empresarial.

/2. Los sistemas de gestión de contenidos de componentes (CCMS) no se estudiaron específicamente en la encuesta; no obstante, Austria indicó que utilizan esta capacidad en la actualidad y Canadá destacó que está explorando esta área mediante el uso de DITA XML.

/3. No se incluyó una definición del término “dinámico” en la encuesta y por tanto los encuestados lo pudieron interpretar de dos maneras: (1) simplemente como término técnico que significa que las páginas web se generan ‘al vuelo’ (el contenido y el diseño están separados y la página web se construye en el momento en el que es visualizada), o (2) dentro del concepto más amplio de interactividad en el que el contenido visualizado o la secuenciación de la información/páginas cambia dependiendo de la información conocida del usuario o los datos introducidos por el mismo.

Estudios de casos en este ámbito

31. Los encuestados proporcionaron una serie de estudios de casos en este ámbito que pueden ser de interés para los lectores (más detalles en el [Anexo 5](#)):

- La iniciativa SMARTLINKS de Canadá ayuda a los contribuyentes a obtener la información que necesitan y, a la vez, contribuye a que se conozca más sobre el uso que hacen los contribuyentes de los múltiples canales, sus procesos de decisión de comportamientos, sus preferencias y su satisfacción en el contexto de una pregunta fiscal real.
- La iniciativa Component Kit del Reino Unido, que rige los procesos y normas de creación de todos los elementos online, se introdujo en 2008 y ha ayudado a garantizar una experiencia en línea consistente, uniformidad del diseño, reutilización de los componentes y desarrollo de nuevos servicios más rápido y rentable.

B) Presentación telemática de declaraciones de impuestos

32. Anteriores informes estadísticos han dedicado una gran atención a la automatización de la presentación telemática de declaraciones de los principales impuestos, dados los beneficios potenciales que supone, tanto para organismos tributarios como para contribuyentes. En el informe de 2005 se señaló que se había progresado significativamente desde 2000, en cuanto al número de organismos tributarios que ofrecían capacidades de declaración electrónica de los principales impuestos. No obstante, también apuntó que existían variaciones importantes entre los diversos organismos tributarios, así como entre los diversos tipos de impuestos, en términos de nivel de implantación conseguido, por lo que los beneficios para los diferentes países miembros eran muy dispares. En términos generales, el mayor avance de la presentación telemática se ha dado en el impuesto sobre la renta de personas físicas, pero el informe señala que la práctica emergente de imponer la obligación de realizar la presentación telemática a algunas/todas las empresas, ha anticipado un importante progreso a medio plazo para estos contribuyentes. La encuesta ha pretendido, por tanto, determinar qué nivel de progreso se ha alcanzado para los principales tipos de impuestos y sistemas de presentación de declaraciones informativas y en qué medida ha dependido de la obligatoriedad de realizar declaraciones electrónicas, así como otros detalles de los desarrollos esperados a medio plazo.
33. Las respuestas de la encuesta de los países por separado aparecen en las Tablas A7 y A8 del documento adjunto de la encuesta. Los principales resultados son los siguientes:

Impuesto sobre la renta de personas físicas

- La prestación de servicios de declaración electrónica se ha hecho prácticamente universal entre los países encuestados (27 de los 28 organismos tributarios, en contraste con los 24 de 30 encuestados en el año fiscal 2003).
- En términos generales, durante los últimos 5 años se ha experimentado un notable crecimiento en el uso de los servicios de declaración electrónica disponibles por parte de los contribuyentes y los profesionales fiscales; en el último año:
 - 7 de 27 organismos tributarios alcanzaron un uso superior al 80% (3 de 24 en 2003);
 - 9 de 27 organismos tributarios alcanzaron una tasa de uso de entre el 50% - 80% (3 de 24 en 2003);
 - 8 de 27 organismos tributarios alcanzaron una tasa de uso de entre el 25% - 50% (7 de 24 en 2003);
 - 3 de 27 organismos tributarios alcanzaron una tasa de uso inferior al 25% (11 de 24 en 2003);
- Durante los últimos cinco años varios países han progresado significativamente (es decir, +40% en términos absolutos), en el aumento del uso de la declaración electrónica: Corea (+46%), México (+48%), Portugal (+62%), Turquía (+99%), Sudáfrica (42%) y Reino Unido (+53%); y también gracias a iniciativas administrativas, el aumento del uso en algunos países se ha conseguido mediante la introducción de requisitos obligatorios (véanse los comentarios posteriores).
- Existe potencial para un incremento de uso todavía mayor (+60% en términos absolutos) de la presentación telemática de declaraciones en 8 de los países encuestados.

- Seis organismos tributarios comunicaron su intención de introducir o ampliar los requisitos de presentación telemática obligatoria a medio plazo.

Medida	Países
Organismos tributarios que han alcanzado altos niveles (>80%) de implantación de la presentación telemática	Australia, Chile, Italia ²³ , Corea, Países Bajos, Singapur y Turquía
Organismos tributarios con un aumento de uso significativo (+40% absoluto) en los últimos 5 años	Corea, México, Portugal, Turquía, Sudáfrica y Reino Unido
Organismos tributarios que han de conseguir todavía un progreso significativo (+60% absoluto) en la implantación de la presentación telemática	Austria, Bélgica, Rep. Checa, Finlandia, Francia, Alemania, Japón y Eslovenia
Organismos tributarios que han implantado obligaciones de presentación telemática en los últimos 5 años, normalmente aplicando un umbral alto	Chile, Rep. Checa y Turquía
Organismos tributarios que esperan implantar/aumentar las obligaciones de presentación telemática en los próximos 3 o 4 años	Bélgica, Chile, Nueva Zelanda, Turquía y EE. UU.

Impuesto de sociedades

- Durante los últimos cinco años se ha conseguido un considerable crecimiento en la prestación de servicios de presentación telemática para el impuesto de sociedades (26 de los 28 organismos tributarios, en contraste con los 21 de 30 de 2003).
- Se ha experimentado un crecimiento importante en el uso de los servicios de presentación telemática disponibles por parte de los contribuyentes y los profesionales fiscales; en el último año fiscal:
 - 11 de 26 organismos tributarios alcanzaron un uso superior al 80% (4 de 17 en 2003);
 - 5 de 26 organismos tributarios alcanzaron una tasa de uso de entre el 50% - 80% (0 de 17 en 2003);
 - 3 de 26 organismos tributarios alcanzaron una tasa de uso de entre el 25% - 50% (2 de 17 en 2003); y
 - 7 de 26 organismos tributarios alcanzaron una tasa de uso inferior al 25% (9 de 17 en 2003);
- Durante los últimos cinco años varios organismos tributarios han progresado significativamente (+40% en términos absolutos), en lo que respecta al aumento del uso de la presentación telemática: Austria (+71%), Bélgica (+40%), Irlanda (+46%), Países Bajos (+99%), Noruega (+50%), Portugal (+95%), Eslovenia (100%), España (+88%) y Turquía (+99%); y también gracias a iniciativas administrativas, el aumento del uso en muchos países se ha conseguido mediante la introducción de requisitos obligatorios (véanse los comentarios posteriores).
- Existe potencial para un incremento de uso todavía mayor (+60% en términos absolutos) en 10 de los países encuestados.

Medida	Países
Organismos tributarios que han alcanzado altos niveles (>80%) de implantación de la presentación telemática	Australia, Chile, Italia ²³ , Corea, México, Países Bajos, Noruega, Portugal, Eslovenia, España y Turquía
Organismos tributarios con un aumento de uso significativo (+40% absoluto) en los	Austria, Bélgica, Irlanda, Países Bajos, Noruega, Portugal, Eslovenia, España y Turquía

²³ Italia indicó que había alcanzado una tasa del 100% de presentaciones telemáticas desde 2000, en el impuesto sobre la renta de personas físicas, impuesto de sociedades, IVA y declaraciones informativas y de rendimiento de empleadores.

Medida	Países
últimos 5 años	
Organismos tributarios que han de conseguir todavía un progreso significativo (+60% absoluto) en la implantación de la presentación telemática	Canadá, Rep. Checa, Dinamarca, Finlandia, Alemania, Japón, Sudáfrica, Suecia, Reino Unido y EE. UU.
Organismos tributarios que han implantado obligaciones de presentación telemática en los últimos 5 años, normalmente aplicando un umbral alto	Austria, Rep. Checa, Francia, Irlanda, Italia, México, Países Bajos, España, Turquía y EE. UU.
Organismos tributarios que esperan implantar/aumentar las obligaciones de presentación telemática en los próximos 3 o 4 años	Australia, Canadá, Finlandia, Francia, Alemania, Irlanda, Italia, Nueva Zelanda, Reino Unido, y EE. UU.

Impuestos sobre el valor añadido

- Se ha conseguido un considerable crecimiento durante los últimos cinco años en la prestación de servicios de presentación telemática para el IVA (26 de los 28 organismos tributarios, en contraste con los 21 de 30 de 2003).
- Se ha experimentado un crecimiento importante en el uso de los servicios de presentación telemática disponibles por parte de los contribuyentes y los profesionales fiscales; en el último año fiscal:
 - 10 de 26 organismos tributarios alcanzaron un uso superior al 80% (0 de 25 en 2003);
 - 6 de 26 organismos tributarios alcanzaron una tasa de uso de entre el 50% - 80% (3 de 25 en 2003);
 - 5 de 26 organismos tributarios alcanzaron una tasa de uso de entre el 25% - 50% (3 de 25 en 2003);
 - 5 de 26 organismos tributarios alcanzaron una tasa de uso inferior al 25% (19 de 25 en 2003);
- Doce de los países encuestados informaron de progresos significativos (+40% en términos absolutos), durante los últimos cinco años, en el incremento del uso de los servicios de presentación telemática; el aumento del uso en muchos países se ha conseguido mediante la introducción de requisitos obligatorios (véanse los comentarios posteriores para aumentar el uso de los servicios electrónicos).
- Existe potencial para un incremento de uso todavía mayor (+60% en términos absolutos) en 8 de los países encuestados.

Medida	Países
Organismos tributarios que han alcanzado altos niveles (>80%) de implantación de la presentación telemática	Austria, Bélgica, Italia ²³ , México, Países Bajos, Noruega, Portugal, Singapur, Eslovenia, Turquía
Organismos tributarios con un aumento de uso significativo (+40% absoluto) en los últimos 5 años	Bélgica, Finlandia, Japón, Corea, México, Países Bajos, Noruega, Portugal, Singapur, Eslovenia, España y Turquía
Organismos tributarios que han de conseguir todavía un progreso significativo (+60% absoluto) en la implantación de la presentación telemática	Canadá, Rep. Checa, Francia, Alemania, Nueva Zelanda, Sudáfrica, Suiza y Reino Unido
Organismos tributarios que han implantado obligaciones de presentación telemática en los últimos 5 años	Bélgica, Chile, Irlanda, Rep. Checa, Singapur y Turquía

Declaraciones informativas y de rendimiento de empleadores

- Se ha conseguido un notable crecimiento durante los últimos cinco años en la prestación de servicios de presentación telemática de informes salariales de los empleados emitidos por parte de los empleadores (27 de los 28 organismos tributarios encuestados, en contraste con los 23 de 30 de 2003). Para muchos organismos tributarios, los esfuerzos para aumentar la presentación telemática de informes han venido impulsados por el objetivo de elaborar declaraciones-borrador de los impuestos con datos precargados.
- Se ha experimentado un crecimiento significativo en el uso de los servicios de presentación telemática disponibles por parte de empleadores / agentes de liquidación de salarios; en el último año fiscal:
 - 17 de 27 organismos tributarios (el 63%) alcanzaron un uso superior al 80% (5 de 23 en 2003);
 - 6 de 27 organismos tributarios alcanzaron una tasa de uso de entre el 50% - 80% (11 de 23 en 2003);
 - 2 de 27 organismos tributarios alcanzaron una tasa de uso de entre el 25% - 50% (2 de 23 en 2003);
 - 2 de 27 organismos tributarios alcanzaron una tasa de uso inferior al 25% (11 de 23 en 2003); o no han podido indicar la tasa de presentación telemática.
- Durante los últimos cinco años varios países han progresado significativamente (+40% en términos absolutos), en el aumento del uso de los servicios de presentación telemática: Chile, Finlandia, Japón, Portugal, España, Reino Unido y EE. UU.²⁴; el aumento del uso en muchos países se ha conseguido mediante la introducción de requisitos obligatorios (véanse los comentarios posteriores para aumentar el uso de los servicios electrónicos).

Medida	Países
Organismos tributarios que han alcanzado altos niveles (>80%) de implantación de la presentación telemática	Australia, Austria, Canadá, Chile, Dinamarca, Finlandia, Francia /1, Alemania, Italia ²³ , Corea, México, Países Bajos, Noruega, Portugal, Suecia, Turquía y EE. UU.
Organismos tributarios con un aumento de la implantación de la presentación telemática significativo (+40% absoluto) en los últimos 5 años	Finlandia, Japón, Sudáfrica, España, Reino Unido /1 y EE. UU.
Organismos tributarios que han de conseguir todavía un progreso significativo (+60% absoluto) en la implantación de la presentación telemática	Rep. Checa
Organismos tributarios que han implantado obligaciones de presentación telemática en los últimos 5 años	Bélgica, Rep. Checa, Dinamarca, Irlanda, Países Bajos, Nueva Zelanda, Singapur, Turquía, EE. UU.
Organismos tributarios que esperan implantar/aumentar las obligaciones de presentación telemática en los próximos 3 o 4 años	Irlanda, Singapur /1, Sudáfrica

/1. **Francia**— los empleadores presentan informes sobre la renta de los empleados a la agencia de seguridad social gubernamental, que a su vez proporciona dicha información al organismo tributario electrónicamente; **Singapur**— en 2009, los empleadores con más de 100 empleados tienen obligación de presentar obligatoriamente un informe anual; en 2010, el criterio de presentación de informes se reduce a 50 empleados; **Reino Unido**— en 2009, los empleadores con más de 50 empleados tienen obligación de presentar obligatoriamente un informe anual; en 2011, el criterio de presentación de informes se reduce a 0 empleados (es decir, se convierte en una obligación universal).

C) Pago electrónico de impuestos

²⁴ Sudáfrica informó de que había rediseñado su sistema PAYE para, entre otras cosas, aumentar el número de informes recibidos telemáticamente de los empleadores. Durante el período 2008/09, sus esfuerzos obtuvieron como resultado un 90% de presentaciones de informes de empleadores realizadas telemáticamente y un 30% de aumento del volumen recibido. Un aspecto de particular importancia es que esto permitió la identificación de más de 400.000 contribuyentes no registrados previamente en el SARS.

34. El pago de impuestos constituye una de las formas más comunes de interacción entre contribuyentes y organismos tributarios. Esto se aplica especialmente a las muchas empresas que han de remitir una gran cantidad de pagos de diferentes tipos de impuestos con regularidad. En un sentido más amplio, tanto ciudadanos como empresas han de realizar numerosos pagos de facturas cada año (de servicios públicos, tarjetas de crédito, etc.) y esta necesidad ha impulsado un gran desarrollo en la variedad de métodos de pago electrónico disponibles para empresas y el público en general.
35. El informe de la encuesta de 2005 indicaba que los organismos tributarios habían conseguido progresar considerablemente en la ampliación de la variedad de métodos pago electrónico a disposición del contribuyente. Los principales ejemplos que se citaron fueron la domiciliación bancaria y el crédito directo (es decir, pagos en línea de los contribuyentes), la banca telefónica y las tarjetas de crédito. No obstante, también se observó que los “métodos de pago manuales” (envío de cheques o de efectivo por correo y pagos “en persona” de los contribuyentes en los organismos tributarios o en agencias terceras (en efectivo o cheque) continuaban constituyendo el método de pago predominante en cerca del 50 por ciento de los organismos tributarios entrevistados. Como resultado, muchos organismos tributarios todavía han de incurrir en elevados costes administrativos extraordinarios asociados a tales métodos manuales (por ejemplo, tasas de transacción de terceras partes o su equivalente, procesamiento interno de cheques/costes de tramitación) que, por otra parte, se eliminarían en su mayoría con la implantación de métodos electrónicos.
36. Como ocurre con otros servicios electrónicos, los métodos de pago electrónico varían los unos de los otros en cuanto a nivel de “madurez” (o grado de automatización) y en cuanto a beneficios para contribuyentes, organismos tributarios y terceras partes. Por ello, para promover la capacitación sobre esto y facilitar el análisis de las respuestas de la encuesta, se ha reunido una serie de información relevante. En el [Diagrama 2](#) se establece un modelo que ilustra los métodos de pago que utilizan normalmente los organismos tributarios para la recaudación de impuestos, una descripción de los tipos de costes normalmente implicados y un juicio en cuanto al grado de automatización y los costes asociados. En la [Tabla 5](#) se proporcionan datos de costes por país (teniendo en cuenta tanto el organismo tributario como el sistema de banca) para reflejar las ventajas en relación a los costes de los diferentes métodos de pago. Como se extrae claramente de los datos de la [Tabla 5](#), existen variaciones significativas entre los costes de aquellos métodos totalmente manuales que implican el uso de cheques y los métodos completamente automatizados, como la domiciliación y el crédito directo.

Diagrama2. Modelo de madurez de los diferentes métodos de pago



GRADO DE AUTOMATIZACIÓN	CAPACIDAD		NIVEL DE LOS COSTES
	DESCRIPCIÓN	COSTES INCURRIDOS	
BAJO (LIMITADO)  ALTO (COMPLETAMENTE AUTOMATIZADO)	Pago en persona en el organismo tributario; captura de datos electrónicamente en recibo	El tiempo empleado por el contribuyente para realizar el pago; costes de procesamiento de ingresos	ALTO  BAJO
	Pago en persona en una agencia (ej. banco); captura de datos electrónicamente en recibo	El tiempo empleado por el contribuyente para realizar el pago; transacción de la agencia	
	Cheque enviado por correo al organismo tributario; captura de datos de pago automatizada	Costes de envío y de procesamiento del banco y el organismo tributario	
	Uso de la banca telefónica por parte del contribuyente	Tiempo del contribuyente y llamada de teléfono	
	Uso del método de pago a través de internet por parte del contribuyente (a través de un banco/ organismo tributario)	Tiempo del contribuyente	
	Uso de autorizaciones de ‘domiciliación bancaria’ para el pago por parte del <u>contribuyente de cada uno de los pasivos</u>	Tiempo del contribuyente en renovar cada autorización	
	Uso de una autorización de ‘domiciliación bancaria’ global para el pago por parte del contribuyente de <u>todos</u> los pasivos	Tiempo del contribuyente en realizar una única autorización	

Tabla5. Datos sobre los costes de diferentes métodos de pago /4

Costes totales en concepto de métodos de pago, incurridos por la Agencia Tributaria Australiana /1		Costes totales en concepto de pagos para las instituciones financieras en 2007, media ponderada /2	
Pago postal (envío de cheques por correo)	1,73 /3	Cheques	4,22
Pago de facturas (en persona en oficinas de correos)	1,72	Transferencia electrónica de fondos en el punto de venta (EFTPOS)	0,22
		Cajero automático	0,86
Crédito directo (a través de sistema de banca)	0,89 /3	Crédito directo	0,08
Domiciliación bancaria	2,46 /3	Domiciliación bancaria	0,10
BPAY (pago a través de internet)	0,68	BPAY	0,51
Tarjeta de crédito	/3	Tarjeta de crédito	2,38

/1. Fuente. Agencia Tributaria Australiana 2009.

/2. Banco Central de Australia, 2007, *Payment Costs in Australia*.

/3. Pago postal - los gastos indicados no incluyen el gasto de envío por correo para el contribuyente (0,55); Domiciliación bancaria – el promedio del coste por transacción se ve afectado significativamente por el extenso uso de las facilidades de ‘domiciliación bancaria’ para el pago de deudas; Tarjetas de crédito – en curso de implementación.

/4. Los gastos del organismo tributario y del sistema financiero no pueden sumarse para obtener un coste total ya que hay elementos que se solapan.

37. Las respuestas a la encuesta mostraron diferencias aparentes en la percepción del significado del término ‘pago electrónico’. Muchos organismos tributarios respondieron que el término ‘pago electrónico’ incluye aquellos pagos que implican la recepción de efectivo o de un cheque por terceras partes tales como bancos u oficinas de correos, que capturan la información relevante sobre el pago y la transmiten electrónicamente al organismo tributario. Sin embargo, tal y como se ilustra en el [Diagrama 2](#), los pagos completa o verdaderamente electrónicos son aquellos que implican un mayor grado de automatización que en el caso anterior. Para fines de esta encuesta, ‘los pagos completamente electrónicos’ son aquellos pagos que no implican el uso de efectivo o cheques y en los que las cuentas fiscales de los contribuyentes se actualizan electrónicamente. El término ‘pagos parcialmente electrónicos’ se utiliza para describir aquellos pagos que implican la recepción de efectivo o cheques por terceras partes y en los que los datos del pago se transmiten electrónicamente al organismo tributario.
38. Las respuestas de la encuesta en esta área aparecen en la Tabla A9 del documento adjunto de la encuesta. Los principales resultados son los siguientes
- Los datos sobre la incidencia de los pagos verdaderamente electrónicos proporcionados por los países encuestados resultaron incompletos, lo que refleja una aparente falta de conocimiento o enfoque en este aspecto de los servicios electrónicos por parte de algunos organismos tributarios (véanse más comentarios al respecto a continuación).
 - Se ha experimentado un pequeño crecimiento durante los últimos cinco años en la prestación de servicios de pago electrónico para el pago de obligaciones tributarias (23 de los 28 o el 82% de los organismos tributarios encuestados, en contraste con los 23 de 30 o el 76% de 2003).
 - En la encuesta de 2004, no se recogieron datos sobre el volumen de pagos real; no obstante, la encuesta reveló que el pago mediante cheque o efectivo (en persona o por correo) todavía era el método de pago predominante en casi el 50% de los organismos tributarios encuestados. En esta encuesta, los datos agregados sobre el volumen de pagos de 2008 indican:
 - 5 organismos tributarios consiguieron un volumen de pagos completamente electrónicos superior al 80%;
 - 7 organismos tributarios consiguieron un volumen de pagos completamente electrónicos de entre el 50% - 80%;
 - 4 organismos tributarios consiguieron un volumen de pagos completamente electrónicos de entre el 25% - 50%;

- 6 organismos tributarios consiguieron un volumen de pagos completamente electrónicos inferior al 25%; y
 - 2 organismos tributarios fueron incapaces de indicar el % de volumen de pagos completamente electrónicos o no hacen uso de ellos.
- Los cheques enviados por correos y los pagos en persona en agencia que implican el uso parcial de métodos electrónicos constituyen un método de pago todavía importante (+33% del volumen) en muchos países:
 - 5 países indicaron un uso significativo del envío de cheques por correo; y
 - 11 países indicaron un uso significativo del pago en persona en agencias terceras.
 - Existe potencial para un incremento de uso todavía mayor (+60% en términos absolutos) de las capacidades de pago electrónico en al menos 10 de los países.

Medida	2009 (real)
N.º de organismos tributarios que indicaron utilizar los siguientes métodos de pago:	
- cheques o efectivo (entregados en persona o enviados por correo al organismo tributario)	12
- domiciliación bancaria/ crédito directo (EFT, BPAY)	20
- tarjetas de crédito	4
- agencias terceras (ej. bancos y oficinas de correos)	16
- otros métodos	3
N.º de organismos tributarios que indicaron volúmenes de pagos completamente electrónicos de:	
- <25%	6
- 25-50%	4
- 51-80%	7
- >80%	5
- cero uso de métodos de pago electrónico/ datos no disponibles	7
N.º de organismos tributarios que indicaron recibir más del 33% de los pagos mediante:	
- cheques o efectivo (entregados en persona o enviados por correo al organismo tributario)	5
- agencias terceras (ej. bancos y oficinas de correos)	11

Medida	Países
Organismos tributarios que han alcanzado altos niveles (>50%) de implantación del pago completamente/verdaderamente electrónico	Australia, Chile, Finlandia, Francia, Irlanda, Italia, Países Bajos, Nueva Zelanda, Noruega, Singapur, Suecia
Organismos tributarios con volúmenes significativos de pagos (+33%) recibidos directamente mediante cheques enviados por correo	Canadá, Irlanda, México, Sudáfrica, EE. UU.
Organismos tributarios con volúmenes significativos de pagos (+33%) recibidos a través de agencias terceras (p. ej. bancos) mediante cheques (o instrumentos similares)	Australia, Austria, Bélgica, Canadá, Rep. Checa, Dinamarca, Finlandia, Alemania, Japón, Eslovenia, Turquía

- A pesar de que la encuesta no pretendía capturar información detallada sobre la naturaleza de los métodos de pago electrónico disponibles, en las respuestas a la encuesta se identifican una serie de capacidades que se han desarrollado específicamente para satisfacer los requisitos de recaudación de impuestos del gobierno— véase el [Cuadro 2](#) y el ejemplo de estudio de caso de Austria (en el [Anexo 5](#)).
- Por otro lado, Suecia señaló que su sistema de banca por internet cuenta en la actualidad con unos 7 millones de clientes (de una población nacional de aproximadamente 9,5 millones), de los cuales cerca de un 63% utiliza el sistema para pagar facturas, incluyendo los impuestos; además, para el

pago de impuestos regulares, como la renta a plazos mensuales para personas autónomas, se utiliza sobre todo la opción de 'domiciliación bancaria', que el contribuyente solicita a su banco.

- En términos generales, la tasa de uso del pago electrónico continúa estando significativamente por debajo de la tasa de uso de la presentación telemática para los impuestos principales; a pesar de que no se hayan abarcado dentro de esta encuesta, existen ciertos factores que podrían haber contribuido a este resultado, por ejemplo: 1) la percepción de falta de seguridad de tales métodos de pago por parte de los contribuyentes; 2) la reticencia por parte de los contribuyentes de comunicar los datos de su cuenta bancaria por escrito o electrónicamente a los organismos tributarios (a pesar de que esos datos aparecen claramente en los cheques); 3) la falta de promoción de tales métodos de pago por parte de los organismos tributarios, particularmente en los países en los que el sistema bancario es el único que ofrece capacidades de pago electrónico (véase la descripción del ejemplo en el [Cuadro 2](#)).

Cuadro 2. EE. UU.— Sistema de pago electrónico de impuestos federales (EFTPS)

El [EFTPS](#) en internet es un sitio web del gobierno muy fiable, que emplea el más alto nivel de seguridad disponible. Los usuarios han de tener un navegador de internet seguro con cifrado de 128 bits para poder acceder al sitio. Para iniciar sesión en el sistema, el usuario registrado debe autenticarse proporcionando tres elementos de información únicos, que sólo el usuario conoce: el número de identificación del contribuyente (EIN o SSN), el número de identificación personal del EFTPS (PIN) y su contraseña de internet. La combinación de estos tres datos identificativos otorga una gran seguridad al sitio y a la privacidad de los datos del contribuyente.

Conveniencia al alcance de los dedos: El sistema EFTPS ofrece la gran ventaja y flexibilidad de poder realizar los pagos de impuestos por internet o por teléfono. Hasta las 20.00 h (hora del este) del día natural anterior a la fecha límite, se puede acceder al EFTPS directamente para presentar la información fiscal. Se ordena al EFTPS mover fondos de la cuenta personal a la cuenta del Departamento de Tesorería de los EE. UU. para pagar los impuestos federales correspondientes. Los fondos no se mueven de la cuenta hasta la fecha seleccionada por el usuario. El usuario recibe inmediatamente la confirmación de sus instrucciones de pago y un recibo del banco que confirma la realización del pago. El pago de impuestos puede realizarse las 24 horas del día, siete días a la semana. Además, para mayor conveniencia, el EFTPS permite a los contribuyentes programar el pago de impuestos con antelación. Las empresas pueden programar los pagos con hasta 120 días de antelación a la fecha límite. Los particulares pueden programar los pagos con hasta 365 días de antelación a la fecha límite. El sistema EFTPS realiza el pago automáticamente en la fecha que se le ha indicado. Los pagos programados pueden modificarse o cancelarse hasta 2 días laborables antes de la fecha de pago programada. Puede utilizarse el EFTPS para realizar **todos** los pagos de impuestos federales, incluyendo la renta, impuestos sobre el empleo, estimados y especiales.

Beneficiarios: Más de 8 millones de contribuyentes están registrados actualmente en el sistema. Desde el inicio del EFTPS en 1996, se han realizado más de 815 millones de pagos electrónicos por una cantidad total que supera los 19 billones de dólares estadounidenses.

Fuente: Sitio web del Departamento de Tesorería de los EE. UU. (IRS)

Estudios de caso en este ámbito

39. Existe un ejemplo de estudio de caso en este ámbito, el servicio de pago electrónico de Austria FinanzOnline (PAYFON), que podría resultar interesante a los lectores (véase el [Anexo 5](#)).

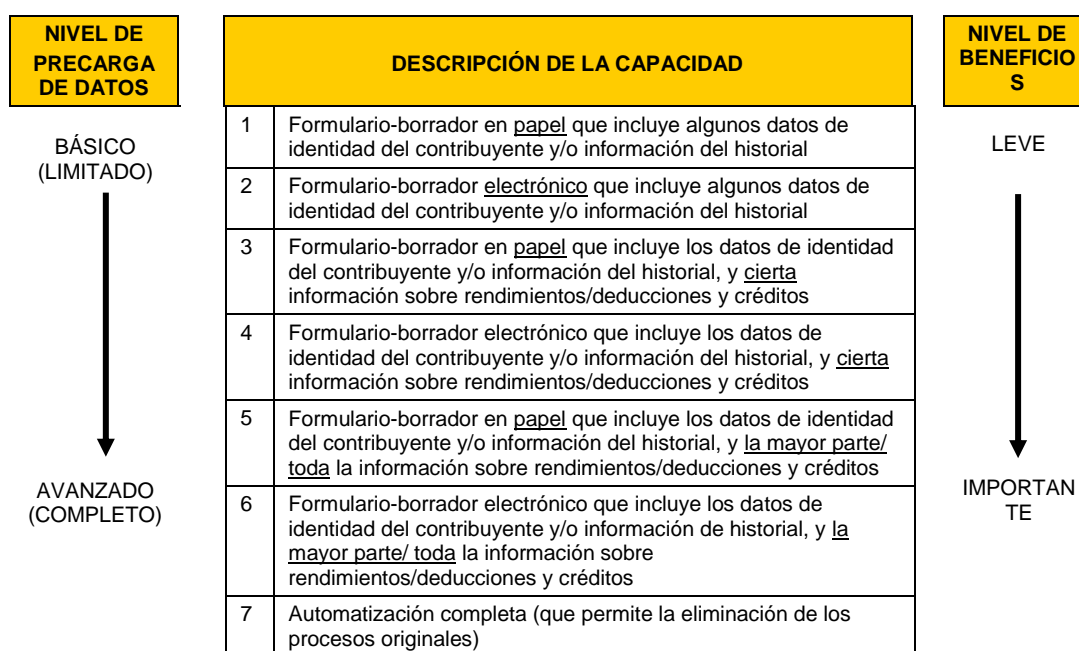
D) Estrategias para la precarga de datos en la prestación de servicios al contribuyente

40. La elaboración de declaraciones-borrador con datos precargados implica el uso por parte de los organismos tributarios de la información que poseen (como la información de identidad del contribuyente, elementos del historial del contribuyente e informes de terceras partes) para rellenar automáticamente ciertos campos de las declaraciones de impuestos, que luego pueden ser revisados/completados por el contribuyente. Dependiendo del grado de sofisticación del servicio (y del marco legislativo en vigor), las declaraciones-borrador total o parcialmente completadas se ponen a disposición del contribuyente en formato electrónico y/o papel. En los casos más avanzados (por ejemplo el sistema de declaraciones-borrador con datos precargados para personas físicas de Dinamarca), la preparación de

la declaración-borrador se hace de manera totalmente automatizada para más del 70% de la población contribuyente.

41. La encuesta de 2004 no investigó en detalle el uso de enfoques de precarga de datos. No obstante, el informe de la encuesta reveló que unos cuantos países habían alcanzado un progreso considerable en la automatización de la preparación de declaraciones del impuesto sobre la renta de personas físicas utilizando este tipo de enfoques. En los trabajos posteriores del FAT ²⁵ se estudió este tema en más detalle y, entre otras cosas, se señaló la creciente tendencia de los organismos tributarios a utilizar (o intención de utilizar) la “precarga de datos” para automatizar ciertos elementos de la preparación de declaraciones, así como los beneficios aportados por este tipo de servicio. Basándose en ese trabajo previo, la encuesta ha tratado de identificar la naturaleza de las estrategias de precarga de datos ya en uso o planificadas hasta la fecha.
42. Como ya se ha mencionado, la precarga de datos puede llevarse a cabo con distintos niveles de sofisticación/madurez. Para propósitos de análisis de la encuesta, estos niveles se han ilustrado en el modelo de ‘capacidad’ presentado en el [Diagrama 3](#). No obstante, debe reconocerse que el marco legislativo de un impuesto puede limitar por sí mismo el grado de aplicación de la precarga de datos permitida, más que cualquier limitación resultante de factores administrativos. Dejando esto a un lado, el siguiente modelo sirve para clasificar la naturaleza de los servicios proporcionados por los organismos tributarios para ayudar a los contribuyentes (en términos de nivel de beneficios aportados).

Diagrama 3. Modelo de madurez de las capacidades de precarga de datos



43. Las respuestas de la encuesta en esta área aparecen en las Tablas A10 a A12 del documento adjunto de la encuesta. Los principales resultados son los siguientes:
 - La precarga de datos se ha convertido en un elemento importante de la estrategia de servicios electrónicos de los organismos tributarios de muchos países, particularmente para el impuesto sobre la renta de personas físicas. En cuanto a este impuesto:

²⁵ Véase los documentos ‘Using Third Party Information Reports to Assist Taxpayers Meet their Return Filing Obligations: Country Experiences With the Use of Pre-populated Personal Tax Returns’ www.oecd.org/dataoecd/42/14/36280368.pdf y ‘Third Party Reporting Arrangements and Pre-filled Tax Returns: The Danish and Swedish Approaches’ www.oecd.org/dataoecd/39/5/39948012.pdf

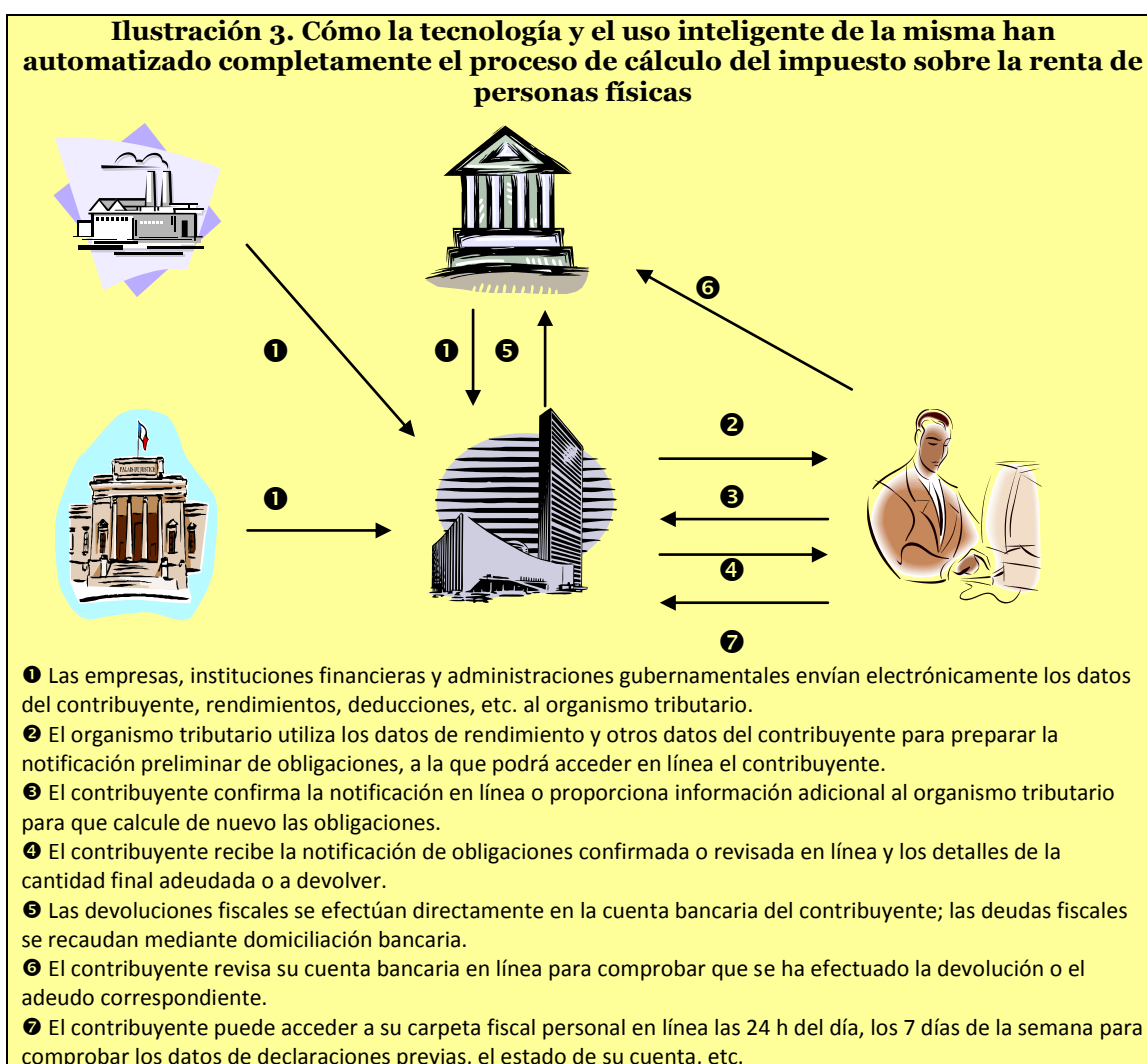
- Siete organismos tributarios (Chile, Dinamarca, Finlandia, Nueva Zelanda, Noruega, Suecia y Eslovenia) ofrecen una capacidad que puede generar a final de año una declaración completa (o su equivalente) en formato electrónico y/o papel **para la mayoría de los contribuyentes con obligación de presentar la declaración**, y otros dos organismos tributarios (Singapur y España²⁶) lo consiguieron en 2008 para el 30 por ciento de los contribuyentes.
- Dos organismos tributarios ofrecen una capacidad que puede generar declaraciones parcialmente completas en formato electrónico y/o en papel (utilizando datos de rendimientos de terceras partes y otra información en poder del organismo tributario) **para la mayoría de los contribuyentes del impuesto sobre la renta de personas físicas**, y otros seis organismos tributarios han comenzado a utilizar recientemente la precarga de datos y esperan ir ampliando rápidamente su uso en los próximos años.
- Un organismo tributario (Dinamarca) ha avanzado su capacidad de precarga de datos hasta tal punto que entre 4 y 4,5 millones de contribuyentes ya no reciben la declaración-borrador con los datos precargados como tal: estos contribuyentes (llamados ‘contribuyentes ordinarios’) reciben una notificación y pueden consultar, si lo desean, la información subyacente de la declaración accediendo a su carpeta fiscal personal en línea; el resto de contribuyentes (llamados ‘contribuyentes complejos’) reciben una declaración-borrador que han de rellenar, pero en la que muchos de los datos ya han sido precargados.
- En términos de nuevos desarrollos, **Chile informó de que ha extendido con éxito el uso de la precarga de datos a cierta información fiscal empresarial para las declaraciones de sociedades y contribuyentes autónomos**; Australia comunicó que está estudiando la extensión de su capacidad de precarga de datos (actualmente integrada en su sistema de presentación telemática) a otras declaraciones que no sean de personas físicas (como por ej. las de sociedades).
- Irlanda expide Certificados de Crédito Hipotecario a sus 2,2 millones de contribuyentes adscritos al sistema de «retención a cuenta» (PAYE, pay as you earn) cada año para informarles de los créditos hipotecarios que deben tener en cuenta sus empleadores al realizar las retenciones de impuestos en origen a partir de los rendimientos de trabajo.
- Un poco más de la mitad de los organismos tributarios encuestados presagiaron una mayor exploración y desarrollo de las capacidades de precarga de datos a medio plazo.

Medida	2009 (real)	Expectativas para 2012
N.º de organismos tributarios que ofrecen precargas de datos <u>electrónicas</u> :		
- Declaraciones de la renta de personas físicas	19	19
- Declaraciones del impuesto de sociedades	9	10
- Declaraciones de IVA	11	12
N.º de organismos tributarios que ofrecen precargas de datos <u>en papel</u> :		
- Declaraciones de la renta de personas físicas	8	10
- Declaraciones del impuesto de sociedades	7	4
- Declaraciones de IVA	8	7
N.º de organismos tributarios que ofrecen precargas de datos para el impuesto sobre la renta de personas físicas, por % de borradores precargados:		
- 0-50%	8	
- >50%	11	

²⁶ La Agencia Tributaria Española informó de que en 2008, cerca del 62 por ciento de los contribuyentes del impuesto sobre la renta de personas físicas recibieron una declaración-borrador con datos precargados; de dichas declaraciones, cerca del 52 por ciento fueron confirmadas por los contribuyentes, ya que las consideraron completas y precisas. Además, aproximadamente el 27,5% de los contribuyente recibieron datos fiscales como ayuda para completar su declaración. Por tanto, en conjunto, la posibilidad de disponer de borradores con datos precargados sirvió de ayuda directa a casi el 90% de los contribuyentes en 2008 (véase también el Anexo 5 para más información).

Medida	2009 (real)	Expectativas para 2012
N.º de organismos tributarios que ofrecen precargas de datos para el impuesto sobre la renta de personas físicas, por categoría de la información precargada:		
- Información de identidad del contribuyente	19	
- Información de la declaración anterior	12	
- Información sobre rendimientos y deducciones de terceras partes	15	
- Todas las categorías de información especificadas	10	

- Gracias a la combinación de procesos empresariales rediseñados y al apoyo tecnológico necesario (como informes electrónicos de terceras partes, notificación de eventos por correo electrónico o SMS, acceso de los contribuyentes a portales web para que puedan revisar su información fiscal personal y confirmarla o solicitar modificaciones, y sistemas de crédito directo y domiciliación bancaria de devoluciones y obligaciones a través del banco), algunos organismos tributarios ya pueden comunicar satisfechos que han automatizado completamente todos los aspectos del proceso de cálculo del impuesto sobre la renta de personas físicas (como se muestra en la [Ilustración 3](#) a continuación).



- En cuanto al impuesto de sociedades y el IVA, la precarga de datos se utiliza sobre todo para preidentificar declaraciones electrónicas o en papel y para que algunos contribuyentes incluyan cierta información relativa a las obligaciones, que se envía a los contribuyentes periódicamente; sólo un país (Noruega) ha informado de que su capacidad de precarga de datos incluye datos de rendimiento para el impuesto de sociedades; también sabemos que Dinamarca proporciona acceso

(aunque no datos precargados propiamente) a información de terceros (p. ej. informes de bancos) a empresas y contables (en relación a sus clientes).

Facturación electrónica para el IVA

44. A pesar de que la preparación de facturas de transacciones comerciales no formaba parte del ámbito de investigación de la encuesta, una respuesta proporcionada por un organismo tributario reveló un ejemplo innovador, y aparentemente de gran éxito, de servicio al contribuyente apoyado mediante prestación de servicios electrónicos.
45. Chile proporcionó detalles de su innovador sistema de e-factura que permite preparar y transmitir automáticamente las facturas de transacciones comerciales efectuadas por ciertos operadores de empresas. A continuación se comentan brevemente las principales características del sistema, pero se ofrecen más detalles en el estudio de caso del [Anexo 5](#):
- El organismo tributario estableció una aplicación basada en tecnología web para la facturación electrónica de los honorarios de los servicios prestados (algunos de los cuales están sujetos a retención fiscal);
 - La aplicación permite a los usuarios autorizados o a una tercera parte autorizada, preparar facturas y transmitir las (con funcionalidades de seguridad integradas) por correo electrónico;
 - Los proveedores de servicios obtienen resúmenes mensuales y anuales de las facturas preparadas;
 - Los destinatarios de las e-facturas obtienen resúmenes mensuales y anuales de todas las e-facturas recibidas, que pueden utilizar, entre otras cosas, para fines de retenciones fiscales; y
 - Los datos de rendimientos capturados por el sistema son utilizados por el organismo tributario para elaborar declaraciones-borrador anuales con datos precargados.
46. El uso del sistema de e-facturas ha aumentado de manera sustancial desde su lanzamiento en 2004. En diciembre de 2008 había ya alrededor de 400.000 usuarios que emitieron 900.000 facturas. El sistema ofrece numerosos beneficios a los usuarios. Por ejemplo, los contribuyentes no tienen que acudir a las oficinas del organismo tributario para obtener facturas nuevas, etc., sino que las facturas son enviadas automáticamente (y sin cargo alguno) a los destinatarios de los servicios; los usuarios tienen un registro automatizado de sus transacciones; y el uso de datos precargados para la declaración-borrador anual reduce notablemente la carga a los contribuyentes.

Estudios de caso en este ámbito

47. Los organismos tributarios proporcionaron una serie de ejemplos de estudios de caso en este ámbito que pueden ser de interés para los lectores (más detalles en el [Anexo 5](#)):
- La Agencia Tributaria de Canadá (CRA) ofrece un servicio especial de presentación telemática y precarga de datos a los jubilados para obviar las declaraciones; El servicio de "no presentación" de Singapur (Non-filing Service, NFS) permite obviar las declaraciones de ciertos empleados.
 - El Servicio de Impuestos Internos de Chile ha extendido con éxito el uso de la precarga de datos a cierta información de rendimientos empresariales para las declaraciones de sociedades y contribuyentes autónomos;
 - Otros sistemas de presentación telemática y precarga de datos: la declaración *on line* de Finlandia; la capacidad DeclaraSAT de México, un servicio de internet accesible para algunos contribuyentes del impuesto sobre la renta de personas físicas, proporciona declaraciones totalmente completas con los cálculos fiscales pertinentes; la solución de internet de Noruega (Altinn) para la presentación telemática de declaraciones fiscales de ciudadanos y empresas; y las declaraciones-borrador con datos precargados de España en constante desarrollo desde 2002.
 - Modernización de la administración del impuesto sobre la renta de personas físicas de Sudáfrica.

E) Uso del correo electrónico en la prestación de servicios al contribuyente

48. En anteriores encuestas y otros trabajos de subgrupos se ha señalado el potencial de uso del correo electrónico en la prestación de servicios al contribuyente, pero también los problemas prácticos asociados con su uso a gran escala. Por ejemplo, un problema importante asociado al envío y recepción de correos electrónicos hacia y desde el organismo tributario, es garantizar la privacidad y confidencialidad de los contribuyentes. También existen problemas asociados a la gestión eficiente de los correos electrónicos de los contribuyentes en el organismo tributario y la creación de expectativas poco realistas entre los contribuyentes en cuanto a la rapidez de prestación de los servicios. Aunque se percibió un crecimiento considerable en el número de organismos tributarios que ofrecían estas facilidades, el informe de 2005 también reveló que los volúmenes de trabajo eran, para la mayoría, relativamente pequeños y que unos cuantos organismos tributarios utilizaban una estrategia deliberada para minimizar/ desalentar el uso del correo electrónico. Tres organismos tributarios indicaron volúmenes superiores al millón por año, pero parece ser que éstos estaban bastante influidos por el uso de correos electrónicos salientes en masa, con fines de marketing o educativos.
49. La encuesta pretendía averiguar en qué medida se utilizan o planean utilizar canales de correo electrónico seguros y no seguros, la naturaleza de los usos actuales o planeados para el futuro, la naturaleza de las disposiciones de gestión de registros y las disposiciones vigentes o planeadas para la seguridad de los correos electrónicos.
50. Las respuestas de la encuesta en esta área aparecen en las Tablas A30 a A31 del documento adjunto de la encuesta. Los principales resultados son los siguientes:
- El uso de correo electrónico (tanto seguro como no seguro) continúa estando bastante extendido; el 75% (21 de 28) de los organismos tributarios utilizan *activamente* el correo electrónico para ofrecer servicios a los contribuyentes de uno u otro modo.
 - Los siete organismos tributarios restantes *no* utilizan *activamente* el correo electrónico para proporcionar servicios a los contribuyentes y tres de éstos (Canadá, Corea y los Países Bajos) indican que no ofrecen servicios a través de correo electrónico (seguro ni no seguro) en la actualidad. Los otros cuatro organismos sólo utilizan el correo electrónico para notificar a los contribuyentes que se les ha enviado un mensaje a su cuenta segura del sitio web/portal (Austria) o para proporcionar mensajes informativos generales generados por el organismo tributario (Chile, Japón y Turquía), y Turquía indica que, a pesar de no utilizar activamente el correo, los reciben y responden a solicitudes de información mediante correo electrónico no seguro.
 - En términos generales, los organismos tributarios que no utilizan el correo electrónico no seguro actualmente en la prestación de servicios no tienen intención de introducir tal capacidad en los próximos tres años, aunque Canadá ha indicado que introducirá un servicio de correos electrónicos salientes de notificación en ese período de tiempo para avisar a los ciudadanos de que se les ha enviado una comunicación a su portal seguro: 'Mi cuenta' o 'Mi cuenta de empresa'.
 - Además, tres organismos tributarios (Dinamarca, Irlanda y Sudáfrica) han indicado que dejarán de realizar interacciones por correo electrónico no seguro en los próximos tres años y sólo ofrecerán contacto a través de correo electrónico seguro, aunque Dinamarca espera utilizar exclusivamente correo electrónico seguro para mediados de 2010. Tanto Dinamarca como Irlanda ya utilizan el correo electrónico seguro y Sudáfrica introducirá una solución segura antes de abolir el uso del correo electrónico no seguro.
 - Existen signos que indican que el uso del correo electrónico seguro (tanto correo electrónico tradicional como servicios de mensajería proporcionados por portales seguros) continuará extendiéndose y 6 organismos tributarios (Bélgica, Alemania, Singapur, Eslovenia, Sudáfrica y Suecia) han indicado que introducirán este tipo de capacidad en los próximos tres años.
 - El informe de la encuesta de 2005 señalaba que se esperaba que el envío de correos electrónicos por parte de los organismos tributarios creciese y reemplazase a los canales tradicionales (usualmente correo ordinario) para la entrega de avisos de imposiciones, recordatorios o mensajes de marketing

generales. No ha quedado claro con los resultados de esta encuesta que tales expectativas se hayan cumplido.

- Es probable que, conforme aumente el desarrollo de sitios web, portales o plataformas equivalentes de agencias o del gobierno como un todo, que ofrezcan una variedad de información y servicios seguros, disminuya la demanda de los ciudadanos y el apoyo por parte de las agencias de correo electrónico no seguro, a excepción quizás de para enviar mensajes de aviso de disponibilidad de nueva información en el sitio web/portal seguro (e incluso puede que este tipo de notificaciones se vea sustituida por el envío de mensajes a dispositivos móviles). Tales tendencias dependerán probablemente de la habilidad de proporcionar soluciones de seguridad sencillas (real o aparente), portátiles y rentables (incluyendo un proceso de registro inicial rápido). Esto es especialmente de aplicación para los ciudadanos, cuyas interacciones con los organismos tributarios son normalmente menos frecuentes que las de las empresas o los profesionales fiscales.

Naturaleza del uso del correo electrónico

51. A continuación se ofrece un resumen de los principales resultados en esta área:

- La mayoría de los organismos tributarios proporcionan únicamente direcciones de correo electrónico genéricas o servicio de formularios web o de portal seguro, más que direcciones de correo electrónico individuales de los empleados. En algunos casos, se utilizan direcciones de correo electrónico personales, pero normalmente sólo cuando existe algún tipo de relación específica (p. ej. gestores con grandes clientes corporativos).
- Los servicios de correo electrónico (tanto seguro como no seguro) más comúnmente utilizados por los organismos tributarios son: *consultas fiscales generales* (19: 1 sólo correo electrónico seguro, 13 sólo correo electrónico no seguro, 5 ambos), *solicitudes/proporción de información* (19: 5 sólo correo electrónico seguro, 10 sólo correo electrónico no seguro, 4 ambos), y *búsqueda de resoluciones sobre asuntos técnicos* (16: 3 sólo correo electrónico seguro, 10 sólo correo electrónico no seguro, 3 ambos). Esta tendencia continuará en el futuro y el correo electrónico continuará utilizándose sobre todo para estos tres servicios.
- El uso del correo electrónico como método de *presentación de declaraciones* es relativamente escaso, aunque existen indicios de crecimiento en tres países (Bélgica, Sudáfrica y Reino Unido) que han indicado que introducirán un servicio de presentación por correo electrónico seguro para 2012. La falta de uso en la actualidad y las relativamente pequeñas expectativas de crecimiento podrían, al margen de las consideraciones de seguridad habituales, ser indicativas del desarrollo, en muchos organismos tributarios, de aplicaciones de presentación de declaraciones específicas basadas en tecnología web, así como del avance de la precarga de datos, hasta tal punto que en algunos países no es necesario presentar declaraciones en la mayoría de los casos (especialmente para el impuesto sobre la renta de personas físicas).

Servicios de información relacionados con el correo electrónico	N.º de organismos tributarios que ofrecían este servicio en 2009		N.º de organismos tributarios que esperan ofrecer este servicio para 2012	
	Seguro	No seguro	Seguro	No seguro
Consultas fiscales generales	6	18	13	15
Resoluciones sobre asuntos técnicos	6	13	13	11
Presentación de declaraciones	2	2	5	1
Actualización de datos de registro	6	7	9	5
Solicitudes/proporción de información	9	14	12	11
Información general saliente/notificaciones mediante distribución electrónica /1	1	4	1	4
Otros propósitos	1	1	1	1

/1. Esta categoría no estaba incluida realmente en la encuesta. Sin embargo, dado que varios países especificaron tales usos en la opción "otros" se ha optado por incluirla en la tabla.

Gestión de registros de correo electrónico

52. La gestión de registros de correo electrónico (particularmente de 'forma libre') es un área tradicionalmente problemática, ya que los sistemas de archivado de correo electrónico automático pueden no ser capaces de: 1) distinguir con fiabilidad entre correos electrónicos importantes (que necesitan conservarse) y aquellos de poco valor; 2) asignarles una clasificación o un tema preciso; 3) permitir cambios en la clasificación o el tema; o 4) garantizar acceso suficiente a toda la organización.
53. Para mantener unos registros completos, normalmente es necesario capturar los correos electrónicos o cualquier otro tipo de mensajes electrónicos utilizando un sistema de gestión de registros estructurado que permita crear/recoger, evaluar, almacenar, analizar, usar/difundir, revisar, mantener, proteger y eliminar eventualmente los registros de correo electrónico. De manera alternativa, puede habilitarse un sistema de mensajería a través de sitios web/portales seguros y dedicados a ello, en los que los usuarios puedan iniciar sesión para enviar mensajes, comprobar el progreso y recuperar respuestas. Este tipo de sistema mantiene un historial de interacciones similar al del correo electrónico, aunque normalmente dentro de un número limitado de tipos de materias. Estos sistemas no siempre están integrados con otros sistemas de la organización, por lo que a veces es difícil obtener una visión global de las interacciones.
54. La encuesta pretendía capturar información en cuanto a los métodos utilizados en la actualidad para la gestión de registros de correo electrónico relacionados con la prestación de servicios al contribuyente y los desarrollos planeados en esta área. A continuación se ofrece un resumen de los principales resultados en esta área:
- No se han observado tendencias importantes en relación a la gestión de registros de correo electrónico y se ha identificado una variedad de métodos que se aplican en la actualidad.
 - El enfoque de gestión de registros primarios más comúnmente utilizado, según se ha indicado, es un sistema de gestión de clientes/casos/contactos/trabajos/documentos, en el que un correo electrónico puede vincularse directamente a un registro de un contribuyente específico, a un caso relacionado o a un elemento de trabajo; y se puede realizar un seguimiento de él, actualizarse, etc.
 - Unos cuantos países han indicado que aplican diferentes enfoques para almacenar los correos electrónicos dependiendo de los aspectos específicos de los mismos (p. ej. tipo de impuestos, importancia relativa, etc.). Por ejemplo, Irlanda indicó el uso de un sistema de Contactos Integrados para almacenar una variedad de tipos de correos electrónicos; en el caso de algunos impuestos (como el IVA), los correos electrónicos relacionados con una consulta fiscal específica se imprimen y archivan en el archivo en papel del contribuyente.
 - Un enfoque interesante es el empleado por Noruega, que trata los correos electrónicos de modo similar a las consultas telefónicas y elimina cerca del 90% una vez se responden. Sin embargo, han informado de que guardan copias de los correos electrónicos que consideran importantes (p. ej. reclamaciones).
 - El almacenamiento de copias en papel de correos electrónicos se observó, para todos o algunos casos, en al menos 3 países (Alemania, Irlanda y Sudáfrica) con o sin archivado/almacenamiento electrónico equivalente (y la conservación de registros de papel en ciertas circunstancias podría ser más extendida, aunque no se haya comunicado en la encuesta).

Enfoque de gestión de registros de correo electrónico primarios	N.º que lo utilizan	Países que utilizan este enfoque en 2009
Sistema de gestión de clientes/casos/contactos/trabajos/documentos	8	Australia, Bélgica, Dinamarca, Francia /1, Irlanda /1, Nueva Zelanda, Singapur (de carácter específico), España, EE. UU. /1
Base de datos	1	Italia
Carpetas/ archivado de correo electrónico	5	Finlandia, Noruega (sólo correos electrónicos importantes) /1, Eslovenia, Suecia, Turquía
Papel (archivo)	2	Alemania, Sudáfrica /1
Disposiciones varias/ no específicas	4	Chile, Japón, Portugal, Reino Unido /1
No especificado	4	Austria /1, Rep. Checa, México, Suiza

/1 **Austria**— utiliza un sitio web de distribución electrónica segura (gestionado por la Cancillería Federal); **Francia**— almacena correos electrónicos seguros en el portal y archiva los correos electrónicos no seguros utilizando protocolos de la agencia local; **Irlanda**— sólo se interesa por los correos electrónicos relacionados con impuestos de las personas físicas y algunos impuestos a sociedades, recibidos a través del Servicio Técnico de Declaraciones, el resto de correos electrónicos, dependiendo de su importancia, se imprimen y archivan en el archivo del contribuyente correspondiente; **Noruega**— la mayoría de los correos electrónicos se tratan como llamadas telefónicas y aproximadamente el 90% de ellos se borran tras ser contestados; **Sudáfrica**— también almacena una copia electrónica de los correos electrónicos fuera de línea durante aproximadamente 5 años o según los requisitos legales pertinentes; **Reino Unido**— las disposiciones son diferentes para las diferentes áreas de negocio y la gestión se basa en directrices de seguridad y políticas de retención/comunicación electrónica; **EE. UU.** — también utiliza procesos en papel (archivos) para correos electrónicos no seguros (es decir, aquellos mensajes que no son de su portal seguro).

- La mayoría de los organismos tributarios no informaron de ningún cambio en sus disposiciones de gestión de registros de correo electrónico anticipado para los próximos 3 años. No obstante, algunos indicaron desarrollos potenciales durante este período: Nueva Zelanda indicó sus objetivos futuros para la gestión de registros de correos electrónicos y la reducción de la duplicación; Portugal está en proceso de introducción de una herramienta CRM para hacer seguimiento de todas las comunicaciones con contribuyentes/usuarios; Sudáfrica espera tener un sistema totalmente automatizado y gestionado; y Turquía sugiere que puede que aumente su inversión en el sistema de archivado de correos electrónicos recibidos.

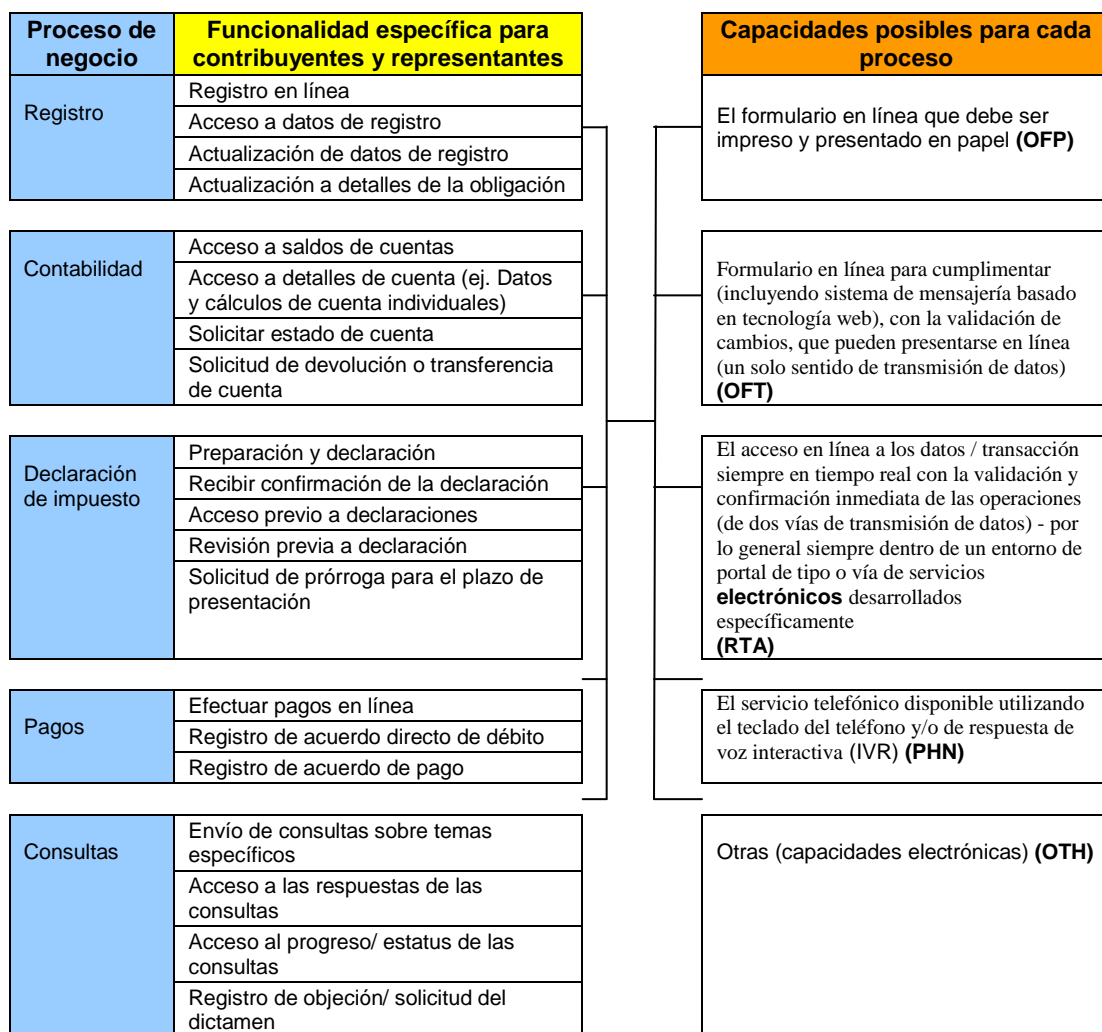
Enfoques de seguridad

55. La encuesta buscaba comprender todas las disposiciones instauradas con fines de autenticación, seguridad de datos y no repudiación de correos electrónicos. A continuación se muestran los principales resultados:
- La mayoría de los organismos tributarios (16 de 28) no utilizan en la actualidad correo electrónico seguro; de los 12 organismos que sí lo utilizan, siete (Australia, Francia, Irlanda, Japón, España, Reino Unido y EE. UU.) permiten este tipo de mensajes a través de un portal, buzón de correo o similar seguro.
 - La autenticación y la no repudiación se consigue principalmente mediante el uso de certificados digitales con datos asegurados utilizando SSL o conexión de cifrado equivalente.
 - Italia tiene un enfoque ligeramente diferente: emplea una solución específica del país (*Posta Elettronica Certificata (PEC)*) que se trata de una cuenta de correo electrónico certificada; esta solución, prestada por proveedores externos, no requiere que el usuario posea claves asimétricas y certificados y permite confirmar la recepción de mensajes de correo electrónico.
 - Los datos de seguridad se gestionan mediante el uso de enlaces seguros de extremo a extremo, utilizando protocolos y estándares como SSL (Secure Socket Layer) o S/MIME.
 - No se han hecho observaciones significativas en relación a planes futuros para la seguridad de los correos electrónicos ya que los organismos tributarios han indicado que continuarán con sus disposiciones actuales o, aquellos que planean la futura implementación del correo electrónico futuro, todavía no han establecido sus soluciones.

F) Servicios de acceso online (también a tiempo real) para los contribuyentes y sus representantes a la información personal del contribuyente

56. El informe de 2005 mostró que sólo una minoría de las administraciones tributarias proveía una vía de internet a los contribuyentes para efectuar transacciones personales (ej. archivos de declaraciones de impuesto, pagos de impuestos) o para obtener en línea acceso a la información e historia personal de sus impuestos. En general, donde se ofrecían estos servicios, estaban confinados a un rango bastante estrecho de transacciones.
57. Para esta encuesta, se les pidió a las administraciones tributarias identificar la naturaleza de las capacidades en línea en uso en 2009 y aquellas propuestas para 2012, para que los contribuyentes llevaran a cabo una amplia gama de las obligaciones tributarias más rutinarias y voluminosas (ej. cumplimiento previa de una declaración de impuesto y hacer un pago de impuesto) y los servicios en línea relacionados disponibles para los contribuyentes (ej. solicitar y hacer un plan de pago en cuotas para pagar una deuda del impuesto). Todos estos servicios y la naturaleza de las capacidades potencialmente disponibles se definieron en un menú integral, como muestra el Diagrama 4. Con el énfasis en muchos países de motivar a los contribuyentes a "autogestionarse" y reducir los costos de cumplimiento, el estudio y el análisis se enfocaron para determinar hasta qué punto estas capacidades eran proporcionadas y/o propuestas para los principales tipos de impuesto y el grado (inmediato) de validación y confirmación de la transacción, según la capacidad de 'RTA' descrita en el Diagrama 4.

Diagrama 4. Menú integral de posibilidades para actividades rutinarias de la administración tributaria



58. Las respuestas a este aspecto de la encuesta son más difíciles de resumir e interpretar debido a algunos datos perdidos y a las respuestas inciertas. De acuerdo con ello, los resultados deben verse como indicativos en lugar de una representación numérica totalmente exacta y definitiva. Las tabulaciones que reflejan las respuestas de la encuesta en esta área aparecen en las Tablas A15 a A24 del documento de tabulaciones adjunto. Los hallazgos más importantes son los siguientes:

Empresas (basado en respuestas de Impuesto a la renta de las personas e Impuesto sobre el Valor Añadido)

- En términos del rango de funcionalidades que se proporcionan en 2009, las ofertas de las administraciones tributarias son ampliamente similares para los impuestos más importantes, aunque uno podría esperar un rango más grande de ofertas para empresas (como pagadores de *Impuesto sobre la renta de las personas* e *Impuesto sobre el Valor Añadido*), que típicamente tiene más tratos regulares y múltiples con administraciones tributarias a lo largo del curso de un año fiscal que los ciudadanos individuales.
- La declaración de renta previamente cumplimentada aparece como la aplicación funcional más desarrollada, con alrededor de un 60 % de las administraciones tributarias que ofrecen todas o más de las funcionalidades definidas.
- **Un 60% de las administraciones tributarias ofrecen servicios muy limitados o subdesarrollados que involucran funcionalidades de 'contabilidad', 'pagos' y**

'consultas', como se definió en el Diagrama 4, para sus respectivos Impuesto sobre la renta de las personas e Impuesto sobre el Valor Añadido; alrededor de un tercio de las administraciones tributarias en esta categoría indicaron mejoras en los sistemas de las funcionalidades en cuanto a 'contabilidad y 'pago' a medio plazo.

Impuesto de sociedades

Proceso de negocio	Nº. Organismos tributarios que proveen en tiempo real acceso a los contribuyentes en 2009			Nº. Organismos tributarios que planean ofrecer acceso en tiempo real a los contribuyentes para 2012		
	Todas las funciones ofrecidas	Mayoría de funciones ofrecidas	Pocas o ninguna función ofrecida	Todas las funciones ofrecidas	Mayoría de funciones ofrecidas	Pocas o ninguna función ofrecida
Registro	8	2	17	10	4	13
Contabilidad	4	5	18	9	6	12
Declaración de impuesto	2	14	11	3	16	8
Pagos	5	3	19	6	4	17
Consultas/mensajes	1	3	23	2	4	21

Impuesto sobre el Valor Añadido

Proceso de negocio	Nº. Organismos tributarios que proveen en tiempo real acceso a los contribuyentes en 2009			Nº. Organismos tributarios que planean ofrecer acceso en tiempo real a los contribuyentes para 2012		
	Todas las funciones ofrecidas	Mayoría de funciones ofrecidas	Pocas o ninguna función ofrecida	Todas las funciones ofrecidas	Mayoría de funciones ofrecidas	Pocas o ninguna función ofrecida
Registro	8	2	17	9	4	14
Contabilidad	4	6	17	9	7	11
Declaración de impuesto	2	16	9	2	16	9
Pagos	6	3	18	6	5	16
Consultas/mensajes	1	3	23	2	4	21

Ciudadanos (basado en respuestas sobre Impuesto sobre la renta de las personas físicas)

- Como para empresas, ' la funcionalidad de previa cumplimentación' de la declaración del impuesto sobre la renta es el servicio que la mayoría normalmente ofreció a los contribuyentes, con alrededor del 70% de las administraciones tributarias que ofrecieron todas o la mayoría de las funcionalidades definidas.
- **Entre el 60-80% de las administraciones tributarias ofrecieron servicios muy limitados o subdesarrollados que incluyen funcionalidades de 'contabilidad, 'pagos' y 'consultas', como se definió en el Diagrama 4, para su Impuesto sobre la renta de las personas físicas;** alrededor de un tercio de las administraciones tributarias en esta categoría indicaron mejoras de los sistemas en las funcionalidades en cuanto a 'contabilidad y 'pago' a medio plazo.

Impuesto sobre la renta de las personas físicas

Proceso de negocio	Nº. Organismos tributarios que proveen en tiempo real acceso a los contribuyentes en 2009			Nº. Organismos tributarios que planean ofrecer acceso en tiempo real a los contribuyentes para 2012		
	Todas las funciones ofrecidas	Mayoría de funciones ofrecidas	Pocas o ninguna función ofrecida	Todas las funciones ofrecidas	Mayoría de funciones ofrecidas	Pocas o ninguna función ofrecida
Registro	7	3	17	8	4	15
Contabilidad	2	9	16	6	9	12
Declaración de impuesto	1	18	8	3	18	6
Pagos	7	4	16	8	5	14
Consultas/mensajes	2	3	22	2	5	20

Casos de estudio en este campo

59. Las respuestas ofrecieron varios casos de estudio en este tema que pueden ser de interés para los lectores (con más detalles en el Anexo 5):
- Una gama de servicios en línea que dan a los contribuyentes y/o sus representantes acceso a las diferentes categorías de información del contribuyente personal, previstos por las administraciones tributarias de Bélgica (MyMinFin), Canadá (My account), Italia (Portal Fiscal), Nueva Zelanda y España.
 - Los servicios en línea ofrecidos por “PAYE Anytime service” a los clientes empleados, proporcionan la posibilidad de escribir a la administración tributaria para reclamar créditos y reintegros de los impuestos comunes y reemplaza la necesidad de manejar y procesar la información de la manera tradicional en papel. Se usa información proporcionada en línea por los contribuyentes que usan este servicio, para corregir las cantidades de impuestos de renta retenidos por los empleadores a sus empleados.

G) Estrategias para promover el uso de servicios electrónicos (incluyendo los requisitos obligatorios)

60. Se han identificado estrategias exitosas que aumentan el nivel de los servicios electrónicos, especialmente respecto a los servicios basados en transacciones, y han sido de interés considerable para los miembros externos al trabajo del Foro. En 2004, según la encuesta, para el Impuesto sobre la renta de las personas, el uso de incentivos (p.ej. los reintegros más rápidos, y más tiempo para las declaraciones) parecía haber jugado un papel significativo, aunque era difícil atribuir el éxito a una estrategia específica. Por otro lado, el uso de requisitos obligatorios fue menor - se limitó a dos países (Italia y México). Para el Impuesto de sociedades, IVA y EIR, había poca experiencia respecto al uso de incentivos. Sin embargo, los requisitos obligatorios están más presentes, aunque en la mayor parte, éstos son aplicados a los negocios más grandes. Hay un continuo interés por este problema y en 2005/06 se llevó a cabo una extensa investigación; en las administraciones tributarias seleccionadas hubo un alto nivel de logros por el uso de la declaración electrónica²⁷. Los hallazgos más importantes son los siguientes:
- Las Administraciones tributarias que han logrado un nivel relativamente alto de uso de los servicios electrónicos han contando típicamente con un conjunto de estrategias con múltiples facetas para promover su uso por parte de los contribuyentes.
 - **Las campañas de información al usuario que emplearon** una variedad de canales fueron un componente esencial del conjunto de estrategias de las administraciones tributarias.

²⁷ Ver ‘Strategies for Improving the Take-up Rates of Electronic Services’ (Forum on Tax Administration, March 2006) www.OECD.org/dataOECD/41/36/36280699.pdf

- Los incentivos (p.ej. las devoluciones más rápidas de los impuestos excesivos ya pagados y más tiempo para los periodos de las declaraciones) parecieron ser particularmente eficaces en el aumento de su uso, en especial para el impuesto sobre la renta de las personas físicas.
 - Los profesionales de la fiscalidad que preparan una proporción grande de las declaraciones de impuestos en muchos países fueron considerados primordiales para el funcionamiento eficaz de los sistemas de declaraciones electrónicas, lo que ha hecho pensar en la necesidad de una colaboración íntima entre el desarrollo y el funcionamiento de estos sistemas.
 - Las administraciones tributarias que han aplicado los cambios de las declaraciones electrónicas obligatorias se han dirigido a las empresas más grandes y han adoptado un enfoque cauteloso en los primeros años de estos requisitos.
 - Cautos al imponer los requisitos obligatorios que pueden presentar sus propios problemas, no han contado con ninguna "bala de plata" para lograr un éxito rápido con resultados buenos; se requirió inevitablemente una inversión considerable de tiempo, dinero y personal durante un cierto periodo de tiempo para lograr un buen nivel de éxito.
61. Esta encuesta trató de determinar qué estrategias están usando las administraciones tributarias en 2009 y la intención de intensificar a medio plazo cómo fomentar un mayor uso de los servicios electrónicos. En relación con ello, se reconoció que es requisito previo identificar qué estrategias pueden ser las más eficaces, así como una comprensión de las razones por las que los contribuyentes (particularmente aquéllos con acceso a internet y quienes ya lo usan para algunas de sus transacciones personales o comerciales) no usan servicios electrónicos relacionados con los impuestos. Con esta perspectiva, la Secretaría procuró identificar posibles razones para las bajas proporciones de uso de algunos servicios electrónicos de los relativamente recientes informes publicados y otros materiales a los que ha tenido acceso (ver Cuadro 3). (NB: debe reconocer que algunas de estas constataciones pueden ser características del país de origen y no pueden tener una relevancia internacional más amplia).

Cuadro 3. Por qué no se sirven los ciudadanos de los servicios electrónicos de los gobiernos y los organismos tributarios

El estudio arrojó luz sobre los esfuerzos de la investigación de las administraciones tributarias que dan visiones acerca de la ausencia de uso de servicios electrónicos. Además, otros informes que también se enfocan en el gobierno electrónico y su desarrollo dilucidaron sobre por qué los ciudadanos y empresas son a menudo reacios a usar los servicios en línea, y todavía prefieren otros canales (p. ej.: teléfono o 'presencial'). Los hallazgos más importantes se definen a continuación:

- *La calidad de los servicios electrónicos ofrecidos por una administración tributaria:* la investigación de una administración tributaria que utiliza estudios de experiencias del cliente apuntó a un rango de preocupaciones específicas del usuario: 1) hay inconsistencias a través de los productos de los servicios electrónicos ofrecidos; 2) algunos de estos servicios eran inoportunos o demasiado complejos de usar; 3) las opciones de los servicios electrónicos no fueron personalizadas suficientemente o fueron diferenciadas para hacerlos atractivos al uso; y/o 4) algunos productos estaban sujetos a un nivel excesivo de trabajo, lo cual hace que su uso sea caro (ver Cuadro 13, Anexo 4).
- *Falta de familiaridad con los servicios electrónicos y la molestia y los costes que suponen:* otra investigación de una administración tributaria (ver Cuadro 14 en Anexo 4) constató que dentro de su población ciudadana muchas personas prácticamente desconocían lo que realmente se consigue usando un servicio electrónico; en oposición al nivel de confort de los formularios de papel usados durante muchos años, y/o sentían que el registro para un servicio, adquiriendo y usando un PIN etc., requeriría un esfuerzo importante. Había también un grupo de clientes encuestados que afirmaban que los costes que implicaba era un impedimento.
- *Prestación y uso de los servicios en línea:* esta investigación de las administraciones tributarias también identificaba otros factores que los clientes consideraron como importantes cuando decidieron usar los servicios electrónicos ofrecidos.
 - *Seguridad y privacidad:* los problemas de seguridad y privacidad eran superiores en muchos ciudadanos, que ven que las normas aplicadas deben estar en consonancia con, por ejemplo, las de las instituciones financieras;
 - *Personalización/customización:* también hubo una opinión generalizada de que los formularios en línea deben tener la misma "aparición" que las versiones en papel que pretendían sustituir. Sin embargo, a esto le acompañó la expectativa de que el uso de formularios en línea debería dar lugar a algunos beneficios tangibles para los usuarios (no sólo para la administración tributaria), Por ejemplo, que deban adaptarse a las necesidades de los usuarios; formular sólo preguntas relevantes a sus circunstancias y, cuando corresponda, presentar automáticamente la información ya en poder de la administración tributaria;
 - *La certeza del recibo:* se observó que los usuarios se congratularon cuando supieron que sus transacciones electrónicas "habían llegado a su destino"; había una expectativa bastante generalizada de que el recibo de transacciones electrónicas debe reconocerse de alguna manera, y
 - *La certeza de la ayuda:* los usuarios dan la bienvenida a los potenciales servicios electrónicos si la administración tributaria ofrece capacidades *online* de ayuda telefónica en los periodos "pico" de declaraciones. Sin embargo, algunos dudaron de la habilidad de la administración tributaria de tener esta capacidad eficazmente en los periodos "pico" de declaraciones.

La investigación descrita en el Cuadro 14 del Anexo 4 identifica varios obstáculos y apunta a la necesidad de una estrecha colaboración entre la administración tributaria, los productores y agentes de software, apoyados por un programa dirigido a los potenciales usuarios electrónicos para explicar los beneficios de las declaraciones electrónicas y la computerización en general.

Otra investigación identificada (ver Tabla 7 y Cuadro 16 en Anexo 4) relacionó más ampliamente al uso de los servicios electrónicos ofrecidos por el gobierno por diferentes administraciones tributarias. Los factores importantes que contribuyen a no usarlos son:

- El servicio buscado no estaba disponible o no podría encontrarse en la línea y/o el encuestador tenía una preferencia por los canales telefónico o 'presencial';
- Las experiencias negativas del pasado con un servicio electrónico específico no animaron al uso de otros servicios electrónicos;
- La utilización de la página web, especialmente las dificultades de navegación;
- Falta de familiaridad con internet;
- *El teléfono:* muchos escogen no usar el teléfono por una serie de razones –la no disponibilidad y los problemas relacionados con la utilización, o algún requisito del proceso (ej. firma en un formulario) que hace necesaria la atención presencial.
- *Los factores demográficos:* para los ciudadanos de zonas rurales y localidades remotas será probablemente más difícil saber cómo contactar con las agencias gubernamentales *on line*; además, es probable que los mayores de 65 años consideren que la página web es difícil de utilizar.

Naturaleza de las estrategias usadas y sus prioridades

62. La encuesta buscó identificar las principales estrategias en las que habrá que basarse en 2009 para fomentar el uso de declaraciones electrónicas y ver si las administraciones tributarias pensaron modificar sus enfoques a medio plazo. Las tabulaciones que reflejan las respuestas del estudio en esta área aparecen en las Tablas A13 a A14 del documento de tabulaciones que acompaña el estudio. Los hallazgos más importantes son los siguientes:
- Las actividades promocionales (es decir el correo directo, medios de comunicación y de terceros) y los requisitos obligatorios son las estrategias predominantes en las que basarse en 2009, y también se espera que éstos dominen a medio plazo; sin embargo, algunas administraciones tributarias (i.e. el HMRC, en el Reino Unido) calificaron su respuesta haciendo notar su estrategia diferenciada entre los tipos de impuesto y grupos de contribuyentes, en lugar de tener un enfoque de “talla única”.
 - Las respuestas del estudio revelaron algunos nuevos incentivos para promover el uso de los servicios electrónicos:
 - Para su Impuesto sobre la renta de las personas físicas, el Reino Unido ofrece un beneficio sustancial en términos de un periodo de cumplimiento de declaración extendido para usuarios electrónicos en relación a los “usuarios del papel” (es decir un periodo adicional de 3 meses) que parece haber contribuido sustancialmente al aumento del uso de declaraciones electrónicas (un 53% en términos absolutos durante los últimos 5 años).
 - El SAR de Sudáfrica ha dado pasos para animar a los empleadores a que permitan a su personal usar intranet para obtener acceso a su servicio de declaración electrónica.
 - El IRS americano ha reducido los requisitos para el acceso de los profesionales en fiscalidad a tres productos de los llamados incentivos (es decir, las autorizaciones de la divulgación, entrega de transcripciones y la resolución de cuenta electrónica), previamente tan sólo disponibles para aquellos usuarios electrónicos que presentaron más de 100 declaraciones cada año.

Naturaleza de la estrategia	Prioridad indicada en 2009 x número de administraciones tributarias				Énfasis para los próximos 3 años x n.º. de administraciones tributarias		
	1	2	3	4	Más	Igual	Menos
Promocional (p.ej. mails directos, publicidad, 3 ^{ras} partes)	8	13	2	2	9	14	2
Incentivos- administrativos	7	7	3	1	10	9	1
Incentivos- financieros	3	2	2	8	2	10	4
Requisitos obligatorios	9	2	10	2	12	10	2
Otros	-	2	2	-	-	2	1

Obligaciones de la declaración electrónica obligatoria (y pago electrónico)

63. Como ya se informó anteriormente, los requisitos obligatorios para la declaración electrónica fueron sumamente limitados para el Impuesto sobre la renta de las personas en 2004, su uso fue de entre el 30-40 por ciento de las administraciones tributarias para Impuesto sobre la renta de las personas, Impuesto sobre el Valor Añadido, y EIR, típicamente limitado a las grandes empresas. El estudio buscó identificar hasta qué punto el uso de requisitos obligatorios había variado desde 2004 y si se esperaba que jugaran un papel significativo a medio plazo. Los hallazgos más importantes son los siguientes:
- **Resultó evidente, a partir de la información proporcionada para esto, que ha habido una tendencia clara hacia el uso de los requisitos obligatorios para las declaraciones electrónicas y es probable que esto continúe durante los próximos 3 años;** muchas administraciones tributarias planean extender el uso de los requisitos ya asignados a las grandes empresas y/o empleadores a todos los operadores comerciales o a los más pequeños.

Medida	Nº. de administraciones tributarias por declaración y tipo de información			
	Impuesto sobre la renta de las personas	Impuesto de sociedades	Impuesto sobre el Valor Añadido	Empleados
Organismos tributarias con mandato de declaraciones electrónicas en 2008/09	6	12	17	20
Organismos tributarias con nuevos mandatos de declaraciones electrónicas en los próximos 3 años	3	6	5	2
Total	9 de 28	18 de 28	22 de 27	22 de 28
Organismos tributarios con obligaciones de mandatos de declaraciones electrónicas en 2003/04 (o propuestas) para los contribuyentes	2 de 29 encuestados	9 de 29 encuestados	12 de 29 encuestados	11 de 28 encuestados

- También es evidente el movimiento de algunas administraciones tributarias (como es el caso de Nueva Zelanda y Reino Unido), con aprobación gubernamental, hacia la obligación del uso del pago electrónico junto con los requisitos obligatorios de las declaraciones electrónicas; este desarrollo puede ser de interés para muchas administraciones tributarias que, como se vio en la discusión de los pagos electrónicos, todavía administran métodos de pago de impuesto costosos en un grado relativamente significativo.
 - En oposición a este enfoque, dos países (Noruega y Suecia) informaron sobre una estrategia deliberada de no recurrir al uso de requisitos obligatorios y prefieren confiar en cambio en el atractivo de sus servicios electrónicos para fomentar un uso elevado por parte de los contribuyentes.
64. La tendencia clara a confiar en el uso de los requisitos obligatorios para el crecimiento del uso de las declaraciones electrónicas refleja beneficios significativos para ambos, administraciones tributarias y contribuyentes. Un beneficio obvio es el potencial para bajar los costes significativamente, que un organismo tributario ha estimado que para la región es del 85-90 %²⁸.
65. Existe el riesgo de que en una política de imposición del uso de los servicios electrónicos de presentación en una escala significativa, en la cual estos servicios no están aún bien arraigados, los organismos de recaudación pueden reducir la cantidad de atención prestada a la prestación de servicios que son de fácil uso para los contribuyentes y sus agentes. La obligatoriedad de la utilización de los servicios en línea mal diseñada puede dar lugar a una carga administrativa adicional, por no hablar de las quejas y las manifestaciones de insatisfacción con respecto a la administración tributaria, que pueden derivar en un mayor grado de la resistencia al uso de otros servicios en línea ofrecidos por la administración tributaria. En relación a ello, en otros trabajos que está realizando el Subgrupo de Servicios al Contribuyente se sugiere que, al reducir / racionalizar los requisitos de información para determinadas obligaciones de alto volumen, los organismos de recaudación pueden hacer más fácil la automatización de procesos como la presentación electrónica mientras que, al mismo tiempo, reducen considerablemente la carga administrativa de los contribuyentes²⁹.

²⁸ Un informe reciente del Treasury Inspector General for Tax Administration en E.E.U.U. — ver *'Repeated Efforts to Modernize Paper Tax Returns....'* (septiembre de 2009) — describe los recientes esfuerzos del IRS por modernizar los procesos de declaración en papel. Entre otras cosas, el informe recoge los resultados del trabajo del IRS, el cual indica que el coste de fabricación para un impuesto individual en declaración electrónica (Impuesto sobre la renta de las personas) es de 0,35USD, en oposición al costo estimado de 2,87USD para una declaración en papel, un diferencial de costes a razón del 1:8. Un factor que influye en esto es el índice de error significativo del papel (es decir, un 25 por ciento) frente al de la declaración electrónica (es decir, un 2 %).

²⁹ Trabajos en curso relacionados para identificar las medidas adoptadas para reducir la carga administrativa de las normas tributarias, han revelado que los organismos tributarios, en no pocos países, están racionalizando los requisitos de información para varias obligaciones tributarias, tanto para reducir la carga como para facilitar la automatización. Por ejemplo, los Países Bajos están trabajando en el desarrollo de una versión abreviada de su declaración del impuesto de sociedades que se espera sea utilizada al final por el 70% de sus contribuyentes, produciendo un ahorro anual estimado en 200 millones de €, Canadá ha armonizado su declaración federal y provincial para su provincia más grandes, y se estima que ahorrará hasta 100 millones de dólares canadienses por año, y el Reino Unido

66. La información del Cuadro 4, provista por vía de la encuesta, muestra el enfoque de algunas administraciones tributarias para asegurar que los servicios a ser proporcionados, que serán obligatorios para el uso de los contribuyentes, sigan un camino de diseño que cause una carga mínima.

Cuadro 4. Reino Unido—Apoyo a los servicios on line obligatorios

Para apoyar la obligatoriedad de servicios en línea el HMRC: 1) realizó una gran inversión (financiera, en diseño y recursos humanos) para garantizar la seguridad y solidez de los servicios de TI que den cuenta de las reales necesidades de los clientes; y 2) puso en marcha un intenso programa de actividad focalizado en la investigación del cliente y el compromiso de la parte interesada, garantizando que se diseñen y desarrollen servicios alrededor de las necesidades de los clientes.

Medios de comunicación multimedia con campañas de publicidad que anuncian los cambios directamente a los clientes (sobre todo a los grupos de clientes más vulnerables, por ejemplo clientes con menos conocimientos en TI) para asistir con materiales que ayuden a que realicen una transición pareja al uso de servicios online.

Una revisión independiente de los Servicios Online del HMRC concluyó que los servicios en línea bien diseñados podrían traer más beneficios para los contribuyentes y al Gobierno. La revisión mostró varias recomendaciones (todas aceptadas por el Gobierno) para aumentar el uso de los servicios en línea (individuos, empleadores, empresas e IVA) y fijó una meta para el HMRC: dirigirse a la disponibilidad electrónica universal de declaraciones de impuesto para las empresas y los grupos instruidos en TI para 2012.

Actualmente la legislación por la que se regulará la obligatoriedad de las declaraciones en línea y el pago electrónico para el Impuesto de sociedades, IVA y declaraciones en línea para PAYE está en el Parlamento y espera aprobación - que probablemente se recibirá durante los próximos meses.

H) Posibilidad de personalización y gestión de las preferencias

67. Como se destacó en la primera parte de este informe, la provisión de servicios electrónicos que sean ‘a la medida’ o ‘personalizados’ en función de las circunstancias individuales de los contribuyente son una expectativa significativa por parte de muchos usuarios de estos servicios y, en consecuencia, puede ser fundamental para el logro de altos niveles de uso, reduciendo así la carga de los contribuyentes para el cumplimiento y el logro de otros beneficios. Para los propósitos de esta encuesta, la provisión de servicios personalizados se manifiesta en la interrelación de los términos ‘administración de preferencias’ y ‘personalización’:

- La administración de preferencias en un contexto de servicio para los contribuyente puede definirse como la provisión de servicios electrónicos que permiten a los contribuyentes o a sus representantes expresar sus preferencias para el rango y naturaleza de los servicios electrónicos específicos para ellos, y cómo eso se gestionará, por ejemplo;

Opción de preferencias	Nivel de la oferta
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Punto de entrega</i>—define quien recibe la carta, el formulario etc. 2. <i>Copia de papel carbón</i>—habilita una copia de carta etc. para ser enviada a un tercer designado (p.ej. agente tributario); 3. <i>Canal</i>—define que canal (ej. portal web, móvil, email) es preferido para la entrega; 4. <i>Accesibilidad</i>—habilita adaptaciones de los servicios a quienes tienen obstáculos de “accesibilidad” (p.ej. los discapacitados visuales). 	Las opciones pueden ser ofrecidas por cliente, impuesto o nivel de producto

está llevando a cabo una simple declaración de impuestos en 2009/10 para los contribuyentes de ingresos menores, estimándose un ahorro anual en cargas de 50 -60 millones de libras.

- La personalización puede definirse como el ajuste del contenido de productos de la administración tributaria para satisfacer las características de los usuarios individuales o las preferencias conocidas, por ejemplo;

Opciones de personalización	Nivel de la oferta
1. Modificar lo que se muestra en la página principal	Las opciones pueden ser ofrecidas por tipo de impuesto, por tamaño de cliente, factores de accesibilidad, historial de cumplimiento o de algún otro nivel
2. Crear /actualizar las listas de enlaces o favoritos	
3. Seleccionar categorías específicas para recibir actualizaciones	
4. Modificar el lenguaje	
5. Modificar las opciones de visualización	

68. Estos aspectos de la prestación de los servicios electrónicos no se trataron específicamente en la encuesta de 2004. Sin embargo, el tema ha ganado prominencia en recientes años por las razones expresadas sobre ello y se juzgó útil una exploración general de los desarrollos de los servicios electrónicos para evaluar cómo y de qué manera estas estrategias estaban desplegándose y / o siendo consideradas como perfeccionamientos futuros.

Las tabulaciones que reflejan las respuestas de la encuesta en esta área aparecen en las Tablas A44 a A46 del documento adjunto de tabulaciones del estudio. Los hallazgos importantes son los siguientes:

Administración de preferencias

- Alrededor de un tercio de las administraciones tributarias informaron de que ellos proporcionan algún nivel de capacidad en esta área, pero las respuestas que adjuntaron indican que éste es todavía un "territorio relativamente inexplorado" para la provisión de servicios a medida; se informó sobre un menor crecimiento en el número de las administraciones tributarias que usarán estas capacidades a medio plazo.
- Las opciones de preferencia comúnmente más usadas son 'canal de entrega' y 'acceso' al nivel del cliente; a medio plazo, estas mismas opciones (nuevamente al nivel del cliente) se espera que dominen la capacidad de la administración de preferencia en las administraciones tributarias.
- Un ejemplo del uso de la administración de preferencias resaltado por la encuesta es el uso de los teléfonos móviles de los contribuyentes para crear recordatorios de SMS o notificaciones de evento (p.ej. Sudáfrica amplió el uso de los teléfonos móviles como se indica en el párrafo 79).

Medidas	2009 (actual)	Esperado para 2012
Nº. de administraciones tributarias que indican una capacidad de uso en la administración de preferencias (o se están planeando) para la prestación de los servicios electrónicos	10	14
Nº. de administraciones tributarias cuyas posibilidades incluyen estas opciones de preferencias:		
- punto de entrega (define <u>quién</u> recibe la correspondencia/ formulario etc.: el cliente, el agente tributario, etc.)	7	10
- copia de papel carbón (habilita una copia de la correspondencia para ser dada a uno o más terceros designados)	3	5
- canal (define <u>cómo</u> es implementado : en línea/portal, servicios web, teléfono móvil, TV digital)	6	11
- accesibilidad (p.ej. modificaciones para discapacitados visuales)	6	10
- otros (por favor especificar)	1	-
Nº. de administraciones tributarias cuyas opciones de preferencias son ofrecidas al:		
- nivel del cliente (ej. individual, empresas)	10	14

Medidas	2009 (actual)	Esperado para 2012
- nivel del tipo de impuestos (p.ej. IVA, Impuesto sobre la renta de las personas, Impuesto de sociedades)	4	7
- nivel de productos (p.ej. formularios, recordatorios, material educativo)	7	10
- otros (por favor especificar)	2	2

Personalización

- Alrededor de un tercio de las administraciones tributarias informó de que ellos proporcionan algún nivel de capacidad en este área pero, como para la administración de preferencias, sus respuestas sugieren que ésta es todavía una capacidad relativamente inexplorada para la prestación de servicios a medida; se informó de un menor crecimiento en el número de las administraciones tributarias que usarán estas capacidades a medio plazo.
- Las opciones de personalización normalmente usadas sobre las que se informa son 'creación de enlaces/favoritos', 'actualizaciones específicas', 'modificación de idioma' y 'modificación de opciones de despliegue' para los niveles de tipos del impuesto y tamaño del cliente; a medio plazo, se espera que estas mismas opciones (de nuevo el nivel del tipo de impuesto y el tamaño del cliente) dominen la capacidad de personalización de las administraciones tributarias.
- Sólo más de un tercio de las administraciones tributarias informó de que personalizan algunos de sus formularios/declaraciones más comunes incluyendo preguntas/ campos pertinente para los contribuyentes (basados en el historial anterior del contribuyente).

Medida	2009 (actual)	Esperado para 2012
Nº. de administraciones tributarias que informan de que proveen (o están planeando) personalización de su sitio web / portal basándose en la actividad anterior del usuario (es decir, de adaptación de la página web/portal de contenidos)	0	4
Nº. de administraciones tributarias que informan de que ellos:		
- permiten a los usuarios personalizar manualmente su visión de la página web / portal	10	14
- permiten a los usuarios personalizar manualmente su visión de la página web / portal mediante		
- modificación de lo que se despliega en la página de inicio (p.ej. agregar o eliminar, reordenar información para que se despliegue)	0	3
- crear/modificar la lista de enlaces de "favoritos"	4	5
- selección de categorías específicas en las que recibir actualizaciones (p.ej. toda la información relativa al IVA)	4	8
-modificación de idioma	5	7
- modificación de opciones de despliegue (p.ej. tamaño de la fuente, colores)	6	10
- otros (por favor especificar)	2	2
Nº. de administraciones tributarias que informan de que:		
- personalizan (o planean hacerlo) sus formularios en línea / declaraciones para incluir sólo preguntas o los campos de interés para el contribuyente	9	14
- esta personalización está basada en:		
- obligaciones tributarias que el cliente tiene registradas	6	8
- tamaño del cliente (p. ej. pequeño, mediano, grande)	5	6
- consideraciones de accesibilidad (p.ej. personas mayores, con discapacidad visual, etc.)	1	4
- historial de cumplimiento	1	4
- otros (por favor especificar)	1	1

D) Centros de atención presencial en las administraciones tributarias y servicios electrónicos a disposición de los contribuyentes

69. La provisión de redes de ‘centros de atención presencial’ (o su equivalente) donde los contribuyentes pueden realizar consultas sobre materias del impuesto ‘en persona’ con funcionarios de la administración tributaria son un canal esencial, aunque costoso para la prestación de servicios. Con los presupuestos de las administraciones tributarias típicamente bajo la presión de “haga más con menos”, reducir los costos asociados a este canal de servicios es probablemente un objetivo de la mayoría de las administraciones tributarias de la OCDE.
70. Trabajos previos del FAT (ej. ‘Forum’s Comparative Information Series [(2008)’, página 49] han resaltado el hecho de que las redes de grandes oficinas son particularmente comunes en muchos países europeos, en los cuales su diseño está muy a menudo basado en ‘políticas’ del gobierno local y donde el rango de impuestos administrados es más extenso que lo visto en países no europeos (ver Anexo 6). Sin embargo, también se ha observado que algunas administraciones tributarias (ej. Austria, Bulgaria, Dinamarca y el Reino Unido) han tomado medidas para reducir significativamente su red de oficinas, y en algunos casos su fuerza de trabajo global, mejorando la eficacia operacional, en parte aprovechándose del mayor uso de los servicios electrónicos.
71. Con esto en mente, la encuesta buscó establecer qué acciones estaban tomando o estaban planeando las administraciones tributarias para reducir los costes administrativos asociados con la provisión de centros de atención presencial mediante el uso de servicios electrónicos en tales centros, hasta qué punto la presencia de servicios del pago dentro de tales centros puede estar contribuyendo a estos costes, y si las administraciones tributarias estaban planeando reducir el tamaño de sus redes de oficinas (probablemente con la ayuda del plan de expansión de los servicios electrónicos disponibles para los contribuyentes).
72. Las tabulaciones que reflejan las respuestas del estudio en esta área aparecen en la Tabla A32 del documento de tabulaciones de estudio adjunto. Los hallazgos clave son los siguientes:
- Hay una política clara en la mayoría de las administraciones tributarias (18 de 28, el 64%) para proporcionar algunos servicios electrónicos en sus centros de atención presencial y esto probablemente crecerá en el futuro; los servicios electrónicos ofrecidos más comúnmente son: 1) Acceso libre a internet para los productos de la administración tributaria; 2) el acceso para llamar a teleoperadores; y 3) la provisión de servicios de pago electrónico.

Incluso donde no se ofrecen servicios electrónicos, algunas administraciones tributarias toman medidas para promover su uso activamente, y casi todas las administraciones tributarias informaron de que ellos promueven el uso de servicios electrónicos activamente desde sus centros de atención presencial.

- ***Una mayoría de las administraciones tributarias (19 de 28, el 68%) ha escogido no incluir pagos en efectivo/cheques en sus servicios al público*** [para promover el uso de otros métodos de pago menos costosos (ej. pago en banco y pagos electrónicos) y para evitar los costes de mantener sistemas de seguridad que traban el funcionamiento de medios de pago de dinero en efectivo]. Sudáfrica ha señalado su intención a medio plazo de eliminar progresivamente de sus centros todo el dinero en efectivo y el pago mediante cheque.
- ***Una mayoría de las administraciones tributarias (17 de 28, el 60%) informó de que ellos estaban reduciendo su red de oficinas actualmente, revisando la viabilidad de hacerlo y/o tenían planes o firmes intenciones de reducir la red de oficinas de atención presencial, a medio plazo***, por ejemplo:
 - Bélgica ha pasado de tener 25 oficinas a 6 en Bruselas, con más planificación;
 - La intención de Dinamarca de reducir su red en un 15% (de 30 a 25 centros);
 - Sudáfrica informó de que estaba examinando la viabilidad de usar oficinas móviles más pequeñas u oficinas satélite que compartan ubicación con otras empresas

- Suecia anticipó reducciones, mientras la demanda de clientes va disminuyendo tras la creación de oficinas de servicios gubernamentales que ofrecen múltiples servicios de agencias;
- y
- Reino Unido anticipó recortes si continúan las actuales reducciones en la demanda;

Medidas	2009 (actual)	Esperado para 2012
Nº. de administraciones tributarias cuyos centros de atención presencial :		
- proveen servicios electrónicos a los contribuyentes	18	20
- educan activamente a los contribuyentes sobre el uso de los servicios electrónicos para promover su uso	23	24
Nº. de administraciones tributarias que ofrecen servicios electrónicos en sus centros de atención presencial mediante:		
- consultas telefónicas (ej. a través de líneas dedicadas)	4	4
- acceso a internet para información de impuestos (incluidos datos personales de impuestos)	15	20
- pagos electrónicos	4	4
- otros	1	1
Nº. de administraciones tributarias que:		
- aceptan pago en efectivo y/o cheques en sus centros	9	8
- no aceptan pago en efectivo y/o cheques en sus centros	19	20
- planean reducir o revisar la red de centros de atención presencial	17	15

- Las respuestas revelaron una variedad de iniciativas que las administraciones tributarias han llevado a cabo o han estado planeando para mejorar la eficiencia de los servicios de los centros de atención presencial. Éstos incluyeron:
 - La extensión de los servicios electrónicos proporcionados a los contribuyentes desde los centros, incluyendo el uso de quioscos (Bélgica y Chile)
 - Se han implementado servicios de cita, con citas que se hacen mediante llamada a teleoperadores del centro de llamadas (Canadá) - ver Cuadro 5 para ver la descripción;
 - Están bajo consideración las citas por vídeo conferencia a un centro de llamadas de expertos / oficiales de oficina (Canadá);
 - Provisión de un área de autoasistencia especializada (con 'quioscos de servicios electrónicos') en cada oficina pública para que todas las personas pasen antes de obtener su 'atención personalizada' (Irlanda); y
 - Para los pagos del impuesto, la provisión de 'pago electrónico' como único medio (Singapur).

Cuadro 5. Canadá—Reducción de los costes de trámites en centros de atención presencial

En consonancia con la estrategia de servicio del CRA, la meta de la Estrategia de Servicio de atención presencial ha sido migrar a los clientes a los canales más económicos, accesibles y equitativos como internet y el teléfono y ofrecer el servicio de cita para los individuos que todavía necesitan contactar con un representante del CRA. Tradicionalmente, se gestionaba sólo un 4% de las consultas 'en persona' a través de los servicios de atención presencial en mostrador y los costes de prestación que presentaban eran los más altos de todos los canales de servicios; el doble del coste de las consultas telefónicas. El acceso al servicio 'en persona' no era equitativo para todo el país, ya que estaba sólo disponible para contribuyentes que vivían cerca de nuestras oficinas.

La transformación del servicio 'en persona' de la CRA empezó en 2006. Los agentes de servicio recibieron a los contribuyentes que visitaron las Oficinas de Servicio Tributario (TSOs), evaluaron sus necesidades, los formaron en las opciones de autoasistencia disponibles y los dirigieron al canal de servicios más apropiado. Líneas telefónicas unidas directamente a los centros de llamadas de la CRA estuvieron disponibles en antecámaras de las TSO. Estas líneas telefónicas especializadas dan el 100% de accesibilidad, ofreciendo a la mayoría de los contribuyentes, empresas y destinatarios de beneficios la posibilidad de obtener la información que necesitan. Alrededor del 95% de los individuos que llaman para concertar una cita han resuelto su problema por teléfono en el primer contacto y sólo se concertaron 39.000 citas en el año fiscal 2008/09. Estos contribuyentes que requieren servicio en persona debido a su situación personal, como la barrera del idioma o las necesidades físicas, o para las situaciones donde el servicio se requiere de inmediato, se proporciona con la opción de reunirse con un trabajador de la CRA para hablar de su consulta. Antes de la transición, se atendieron a 1,6 millones de contribuyentes en mostradores de información de la CRA. Desde la aplicación del servicio de citas, ha habido una disminución del 50% en tráfico de atención personalizada. De los citados la mayoría obtuvo la información de los agentes en los teléfonos especializados, un número significativo pidió que sus documentos se sellaran- para obtener prueba de recibo, y sólo un 5% solicitaron una cita.

Para tratar un número mayor y creciente de requerimientos de timbrado (es decir documentos sellados con la fecha del recibo), se instalaron maquinas de sellado en todas las TSO en abril de 2009. Con la implementación de estaciones de sellado, las demandas para el timbrado manual disminuyeron casi un 70% y continúan disminuyendo cuantos más contribuyentes aceptan esta opción de "auto-timbrado".

- Las preguntas de la encuesta llevaron a anotar varias iniciativas que las administraciones tributarias habían llevado a cabo o han estado planeando para reducir la necesidad de los contribuyentes de visitar sus centros de atención presencial. Se incluyeron:
 - Provisión (mediante un acuerdo de servicios compartidos) de ayuda de impuestos y una gama limitada de publicaciones de impuesto de agencias no gubernamentales externas (como Medicare y Centrelink) durante el periodo "pico" de recepción de declaraciones de impuesto sobre la renta de las personas (Australia);
 - Provisión de CDs de instrucciones y enlaces a los productos en la página web, provisión del agregador RSS, grabaciones de audio y de vídeos de varios productos relacionados con los impuestos(Canadá);
 - Dar cursos de formación (ej. Instrucción sobre Impuestos, el Ciudadano Responsable) en línea para los estudiantes de secundaria y educación superior (Canadá);
 - Provisión de un CD de entrenamiento para que socios de la comunidad realicen talleres sobre la declaración de impuestos (Canadá); y
 - Provisión de medios de autoasistencia (ej. PAYE Anytime) desde otros sitios gubernamentales, que incluyan bibliotecas y la integración de otros sitios web gubernamentales (Irlanda).

J) Personal de asistencia móvil y a distancia para la prestación de servicios a los contribuyentes

73. La encuesta de 2004 realizó preguntas limitadas, con respecto a las medidas adoptadas por las administraciones tributarias para apoyar al personal de campo en sus interacciones con los contribuyentes, a través de la provisión de capacidades de acceso remoto. El estudio reveló que aunque hubo crecimiento desde el estudio del año 2000 en el número de las administraciones tributarias que proporcionan alguna forma de acceso remoto, su uso todavía era relativamente pequeño, generalmente menos del 5% del total del personal, y que la funcionalidad provista estaba bastante limitada, alrededor de 2/3 de esos servicios ofrecían las posibilidades del correo electrónico, pero la proporción que daba acceso a los datos de los contribuyentes era menos de la mitad.
74. La encuesta procuró identificar hasta qué punto se estaban respaldando tales capacidades, la naturaleza de su uso, los problemas que surgen con su disponibilidad y los planes de las administraciones

tributarias a medio plazo. Las tabulaciones que reflejan las respuestas en este tema aparecen en las Tablas A48 y A49 del documento adjunto de tabulaciones del estudio. Los hallazgos más importantes son los siguientes:

- Aunque el número de las administraciones tributarias que proporcionan capacidades de acceso remotas (20 de 28 o alrededor del 71%) está alineado con la situación observada en 2004, ha habido expansión significativa en el uso de esta capacidad por muchas administraciones tributarias:
 - Dinamarca (8-9.000 empleados en 2009 comparados con 500 en 2004);
 - Francia (3.000 empleados en 2009 comparados con 1.200 en 2004);
 - Irlanda (600 empleados en 2009 comparados con unos ‘pocos’ en 2004);
 - México (cerca de 3.600 empleados en 2009 comparados con 104 en 2004);
 - Nueva Zelanda (1.200 empleados en 2009 comparados con 225 en 2004);
 - Noruega (1.650 empleados en 2009 comparados con 130 en 2004);
 - Portugal (2.000 empleados en 2009 comparados con ninguno en 2004); y
 - E.E.U.U. (cerca de 25.000 empleados en 2009 comparados con 224 en 2004).

Otros administraciones tributarias que informan sobre capacidades sustanciales o planes para proporcionarlas son Bélgica (todo el personal para 2012), y Sudáfrica (4.000 personas en 2009 y 50% a para 2012).

- Por otro lado, la administración tributaria (Suecia) informó de que hay una política gubernamental clara para no proporcionar tales capacidades y esto también parece ser el caso de otros países (ej. Japón, Corea y Singapur -excepto en el caso de la planificación de continuidad empresarial para Singapur-).
- Las herramientas de seguridad, principalmente autenticación con contraseña/ ID usuario y uso de encriptación.
- La mayoría las administraciones tributarias(14 de 20) informaron de que el acceso remoto se mantiene en una amplia gama de funciones (es decir la ayuda del contribuyente y educación, auditorías y cobro de deudas); había también varios ejemplos relativos a desarrollos innovadores y no usuales que están siendo probados / implementados o en fase de planificación:
 - Dinamarca informó sobre desarrollos futuros en la forma de una "oficina virtual" que incorpora webcam, mensajería instantánea y capacidades de videoconferencia;
 - Irlanda informó de que están probando el "teletrabajo" (trabajo desde casa);
 - Los Países Bajos informaron (Ver Cuadro 6) de una capacidad móvil innovadora para ayudar con la recaudación de los impuestos relevantes; y
 - El Reino Unido informó de que tenía como concepto piloto el "grupo de funcionarios de campo" y estaban promoviendo estrategias de teletrabajo y de acceso remotos.

Cuadro 6. Países Bajos: Apoyo al personal de campo. Una novedosa posibilidad

La administración de impuestos y aduanas ha adquirido varios automóviles equipados con equipo de escáner. Estos automóviles se usan para diferentes actividades de supervisión, incluido el cobro de deudas. Conduciendo por los barrios, el ordenador de a bordo muestra si los dueños de automóviles cuyos detalles del registro se examinan tienen cualquier deuda del impuesto relevante. Si éste es el caso, el automóvil se detiene y al contribuyente se le da la oportunidad de pagar sus impuestos. En el caso de que no pague, el automóvil se retiene y sólo se devolverá después de que las deudas del impuesto se hayan pagado.

- Las administraciones tributarias informaron en su mayoría (14 de 20) de que la mejora de la eficacia del personal era la motivación primaria para la provisión de esta capacidad.
- Los problemas principales experimentados son la velocidad de acceso y mantener la conectividad y cobertura/alcance (según informaron 8 administraciones tributarias), y la seguridad/privacidad / riesgo de robo (según informaron 7 países); y muchas administraciones tributarias esperan que tales preocupaciones y problemas continúen en el futuro.

Medidas	2009 (actual)	Esperado para 2012
Nº. de administraciones tributarias que ofrecen a sus empleados facilidades de acceso remoto	20	21
Nº. de administraciones tributarias que ofrecen facilidades de acceso remoto a: /1		
- <100 empleados/no especificado	2	3
- 101-500 empleados	5	4
- 501-1,000 empleados	1	1
- >1.000 empleados	12	13
Nº. de administraciones tributarias que dan a sus empleados facilidades de acceso remoto para:		
- educación de contribuyentes	14	14
- asistencia de contribuyentes	15	15
- fiscalización	16	16
- recaudación de deuda	8	8
- otros propósitos	9	9
Nº. de administraciones tributarias que indican como beneficio <u>primario</u> las facilidades de acceso remoto : /2		
- mejorar la eficiencia del equipo móvil	14	
- mejorar los servicios a los contribuyentes	7	
- mejora del desarrollo del caso/tema	1	
- otros/no especificados	1	
Nº. de administraciones tributarias que indican como principales problemas de las prestaciones de acceso remoto:		
- seguridad/ robo, y riesgo de la privacidad de los contribuyentes	7	
- velocidad de acceso/ conectividad, y/o cobertura de la red	8	
- otros (ej. sincronización, soporte y costes)	4	

/1. Cuando no se aportaron datos para el año 2012, se ha supuesto que el número de empleados previstos en relación a 2009 se mantendrá más o menos igual.

/2. **E.E.U.U.** informó de la mejora en la eficiencia, mejora en el servicio y mejora en el desarrollo del caso/tema al igual que el beneficio primario; **Sudáfrica** informó de la mejora en la eficiencia y la mejora en el servicio, al igual que el beneficio primario.

V. Uso de las posibilidades que ofrece la telefonía para la prestación de servicios a los contribuyentes

Operaciones con teleoperadores

75. En la encuesta de 2005 se observó que la operación telefónica de los centros de llamadas, respaldados por moderna tecnología telefónica, estaba volviéndose una estrategia significativamente en aumento en la prestación de servicios de muchas administraciones tributarias, reflejando un camino para aumentar la eficacia y accesibilidad a la información que los contribuyentes requirieron para sus impuestos y otros documentos requeridos por las administraciones tributarias. En la reunión de 2008 del Subgrupo de Servicios al Contribuyente, las discusiones detalladas de las experiencias de países seleccionados revelaron que a pesar de los adelantos significativos en el rango de los otros servicios electrónicos ofrecidos y su uso, la demanda para los servicios de la telefonía había continuado creciendo (en algunos casos en un grado importante) y estaba presentando numerosos problemas para muchas administraciones tributarias. Si bien se han aplicado diversas medidas para reducir las cargas de trabajo en esta área, parecía que había poca confianza en que tendrían un efecto estabilizador a medio plazo.
76. El estudio buscó identificar la escala real y probable en el futuro de los centros de llamadas en las administraciones tributarias inspeccionadas, tendencias en las cargas de trabajo y los factores que las están influenciando, y los aspectos asociados con la tecnología que se está usando para apoyar la operación de los centros de llamadas. Las tabulaciones que reflejan las respuestas del estudio en esta área aparecen en las Tablas A25 a A29 del documento de tabulaciones de estudio adjunto. Los hallazgos más importantes son los siguientes:
- Ha habido un crecimiento extenso y significativo en el uso de los centros de llamadas y la inmensa mayoría (26 de 28 o alrededor de 93%) de las administraciones tributarias informó sobre su uso para contestar a las consultas por teléfono de los contribuyentes [alrededor de 15 de 30 administraciones tributarias (50%) en 2004].
 - Aplicando como vara de medida el tamaño del equipo (más de 500 FTEs) y/o los volúmenes telefónicos (más de 4 millones) se informó sobre centros de llamadas en 12 países.
 - Dos agencias informaron del uso de alguna operación de centros de llamadas **externos** -España emplea a unos 650 operadores externos durante su campaña de Impuesto sobre la renta de las personas, en complemento con el funcionamiento del centro de llamadas interno de 100 personas permanentes (con lo que alcanza un pico de 300 oficiales durante la campaña de IRS), mientras que Francia usa servicios externos para manejar unos 0,5 millones de llamadas en su pico del periodo de ingreso de declaraciones de IRS (mayo-junio).
 - Los datos del estudio para determinar la tendencia de volúmenes de llamadas durante los últimos 3 años no estaban completos pero **sugieren que para alrededor de la mitad de las administraciones inspeccionadas, la proporción de crecimiento anual en volúmenes de llamadas excedió el 10%**; mientras se ve esta magnitud de crecimiento como una preocupación por parte de algunas administraciones tributarias, otros (ej. Bélgica, Francia, Japón, México, Sudáfrica y España) la valoran como una reflexión de su éxito al promover el uso de los centros de llamadas como una alternativa de servicio de otro canal (más caro) (ej. los centros de atención presencial).
 - Las principales razones para el crecimiento global en volúmenes de los centros de llamadas se atribuyeron a:
 - la expansión y la promoción general de los centros de llamadas como un canal de servicio (8 organismos);
 - complejidad creciente de la legislación tributaria y cambios en ella (5 organismos); y
 - nuevos programas y medidas del gobierno (4 organismos).
 - Los ejemplos de los factores indicados en la contribución al crecimiento de volumen son:
 - Reino Unido - HMRC: Migración deliberada del trabajo con créditos tributarios a su canal telefónico;
 - NZ IRD: Introducción del programa KiwiSaver (ingresos de jubilación);

- ATO y E.E.U.U. IRS: Bono Tributario Gubernamental/ Legislación de estímulo a la economía;
 - CRA: Nuevos créditos de impuestos agregados al sistema tributario (ej. por bienestar, transporte público y renovación de casa).
- En un sentido relativo los volúmenes de los centros de llamadas (ej. el número de llamadas recibidas anualmente por cada 100 ciudadanos (ver Anexo 6) varía enormemente de una administración tributaria a otra -siendo de 1 a 122-, reflejando por un lado, la falta de uso de los centros de llamadas y/o su novedad y, por otro lado, en parte las cargas de trabajo como resultado de las funciones adicionales dadas a la administración tributaria; los ejemplos en esta última categoría son:
 - NZ (rango de 122): Administración de programas de bienestar y KiwiSaver;
 - Los Países Bajos (rango de 101): Administración de programas de bienestar ; y
 - Reino Unido (rango of 109): Administración de créditos tributarios.

El rango relativamente alto para Irlanda (es decir 114) parece principalmente atribuible a la administración de su esquema de PAYE para los empleados.

- Puede ser algo casual, pero Dinamarca, uno de las cuatro administraciones tributarias que muestran un declive en los volúmenes telefónicos del centro de llamadas entre 2006-08, es la única administración tributaria que ha automatizado la preparación y recepción de su declaración de IRS (como se describió en el párrafo 43).
- Reflejando las dificultades del manejo en el aumento de los volúmenes telefónicos, más del 40 por ciento de las administraciones tributarias informan de la tasa de abandono de las llamadas en más del 10 por ciento (con dos en más de 20) durante el último año fiscal; más de un tercio de las administraciones tributarias fue incapaz de aportar datos completos para los volúmenes de llamadas (es decir las llamadas que recibieron, que contestaron y que abandonaron) etc., lo que hace pensar en posibles debilidades en sus sistemas de gestión operacional.
- Los promedios de la duración de las llamadas fueron ofrecidos por la mitad de las administraciones que usan centro de llamadas dentro de un rango de + / - 10% durante los últimos tres años (es decir estable); sin embargo, 4 administraciones informaron de un aumento medio global de más del 10% y atribuyeron esto a las clases de razones expresadas en los comentarios siguientes hechos por Canadá...

“Con el aumento del uso de internet las consultas a través del teléfono han pasado de ser una mezcla de un 50% simples y 50% complejas y de datos específicos, a un 20% simple y un 80% complejas y de datos específicos. Esto nos lleva a creer que los clientes están resolviendo ellos mismos la información simple y están usando los teléfonos para obtener ayuda del operador para las situaciones más complejas y de datos específicos. Además, las llamadas para obtener datos específicos requieren un tiempo adicional debido a los requisitos de confidencialidad”.

- Había datos insuficientes en el promedio de las duraciones de las llamadas para extraer cualquier conclusión sobre la mayoría de las administraciones tributarias; la información limitada declarada (por 8 administraciones tributarias) reveló una amplia variación en las referencias de "duración", en parte como resultado de los factores del diseño del sistema tributario y el alcance y naturaleza de las funciones realizadas por la administración tributaria.

Medida	2009 (actual)	Esperado para 2012
Nº. de administraciones tributarias que ofrecen operaciones de centro de llamadas en:		
- 1 o 2 espacios	11	11
- 3-5 espacios	3	3
- 5-10 espacios	4	5
- > 10 espacios	8	7
Nº. de administraciones tributarias que ofrecen operaciones de centro de		

Medida	2009 (actual)	Esperado para 2012
llamadas con:		
- <100 empleados	6	
- 101-500 empleados	10	
- 501-1,000 empleados	5	
- >1.000 empleados	5	
Nº. de administraciones tributarias con volúmenes en el centro de llamadas en 2008 de:		
- <1 millón de llamadas	7	
- 1- 5 millones de llamadas	12	
- 5- 10 millones de llamadas	3	
- 10-25 millones de llamadas	2	
- más de 25 millones de llamadas	2	
Nº. de administraciones tributarias en las que la tendencia de los volúmenes de entrada totales del centro de llamadas en los últimos 3 años fue:		
- a la baja	4	
- + 0-5 %	6	
- + 5-10%	4	
- + 10-15%	2	
- +15%	10	
Nº. de administraciones tributarias donde el % de llamadas abandonadas a llamadas recibidas fue:		
- <10%	5	
- > 10% pero <20%	8	
- >20%	3	
- no se pudo calcular por la ausencia de datos relevantes	9	
Nº. de administraciones tributarias en las que la tendencia de la duración media de la llamada al centro de llamadas en los últimos 3 años fue:		
- decreciente (en más de un 10%)	0	
- más o menos estable	11	
- en aumento (en más de un 10%)	5	
- no hay medida o lleva poco tiempo en operación	9	

- Acerca de la perspectiva a medio plazo (hasta 2012), la mayoría de las administraciones tributarias identificaron un rango de factores que se espera que aumenten y reduzcan la demanda telefónica:
 - **Probables desarrollos para aumentar la demanda:** algunos servicios electrónicos nuevos, debido a su primacía y novedad, aumentarían las preguntas mientras que otros (ej. pulse el botón para llamar) incorporan un incentivo para la llamada telefónica; habrá una extensa promoción y expansión de los centros de llamadas para reducir la demanda de otros canales y las nuevas políticas gubernamentales y programas generarán preguntas telefónicas adicionales.
 - **Probables desarrollos para disminuir la demanda:** nuevos y reforzados servicios electrónicos implicarán la reducción de la demanda de los centros de llamadas ya que los contribuyentes podrán gestionar cada vez más ellos mismos sus asuntos.

Ante la demanda creciente, varios países (ej. Australia, Suecia y el Reino Unido) informaron de los esfuerzos deliberados que están haciendo para entender mejor las razones de la frecuencia y repetición de las llamadas como requisito previo para la elaboración de estrategias de mitigación, como expresó en los siguientes comentarios el Reino Unido.... "El HMRC está llevando a cabo una significativa iniciativa 'Demand Management' (gestión de la demanda) que apunta a erradicar el contacto innecesario, que estima debe estar sobre el 10% del volumen de las llamadas telefónicas (más de 66 millones en 2008). 'Demand Management' ofrecerá durante los próximos 2-3 años y a través de sus cinco gerentes de impuestos un diseño para eliminar los contactos innecesarios a través de un paquete de medidas como la mejora del proceso, la reescritura de la guía y la mejora del uso de los IVR para ofrecer a los clientes la información que necesitan.

Medida	2009 (actual)	Esperado para 2012
Nº. de administraciones tributarias que identifican los siguientes factores como los que contribuyen al aumento del volumen de llamadas en los centros de llamadas durante los últimos 3 años:		
- aumento de la complejidad y los cambios de las leyes tributarias	5	
- promoción del canal del centro de llamadas (como alternativa a otros canales)	9	
- nuevas funciones de la administración tributaria o programas/medidas gubernamentales	4	
- nuevos productos de servicios electrónicos (falta de familiaridad de los contribuyentes)	2	
- crecimiento en la población de contribuyentes	1	
Nº. de administraciones tributarias que identifican los siguientes factores como los más probables para <u>augmentar</u> el volumen de llamadas hacia el centro de llamadas en los próximos 3 años:		
- nuevos servicios electrónicos (con la vinculación a una llamada telefónica, ej. clic para llamar)		9
- nuevos programas/medidas gubernamentales		3
- mayor capacidad de promoción/ expansión/ eficiencia del centro de llamadas		5
- nuevas iniciativas globales del gobierno		2
Nº. de administraciones tributarias que identifican los siguientes factores como los más probables para <u>disminuir</u> el volumen de llamadas hacia el centro de llamadas en los próximos 3 años:		
- nuevos servicios electrónicos y gran uso de las capacidades de autoasistencia		10
- estrategias específicas dirigidas a personas que llaman de forma frecuente / reiterada		2
- iniciativas relativas a la migración del canal		4

- Sólo la mitad (12 de 26) de las administraciones tributarias informaron de que ellos hacen uso de operaciones de centro de llamadas para las llamadas salientes acerca de temas de impuestos y otras funciones administradas; las funciones principales relacionadas con el funcionamiento de los centros de llamadas exteriores son: cobro de deudas (8 administraciones), otras actividades relacionadas con el cumplimiento (ej. velar por el cumplimiento de la declaración) (6 administraciones) y datos de puesta al día/verificación del cliente (3 administraciones).
- En general, alrededor de dos tercios de las administraciones tributarias con centros de llamadas informaron de que ellos estaban desplegando un completo rango de tecnologías en sus centros, pero la encuesta no recogió información extensa sobre este tema.
- Aunque el tema no era detalle de la encuesta, Australia informó de que estaba examinando un número importante de productos tecnológicos / opciones para reforzar los funcionamientos de los centros de llamadas, lo que sugiere que este canal estará sujeto a desarrollos considerables y seguramente también otras administraciones tributarias a medio plazo -ver Cuadro 7; Sudáfrica perfiló en su programa el establecimiento de un centro de llamadas de clase mundial, con el objetivo estratégico de asegurar que el 80 por ciento de las interacciones con el cliente se resolvieran en un primer contacto – ver también el Cuadro 7.

Cuadro 7. Desarrollos del país para mejorar las operaciones del centro de teleoperadores

La tecnología bajo revisión para reforzar funcionamientos de los centros de llamadas: Australia informó de que estaba considerando la siguiente tecnología para su aplicación durante los próximos 3 años:

- Ruteo universal, pulsar para llamar, chat en internet, VOIP, captura de pantalla;
- Ambiente de formación *online*, toma de notas habilitada por voz;
- Trabajo potencial desde casa, portabilidad total de los centros de llamadas a través de la ATO (de entrada y salida);
- *133tax* (disponibilidad de enrutamiento activado por la voz en idioma natural, punto de entrada única), aplicaciones activadas por la voz para la gestión individual.
- Formularios *online*, registros simples y pantallas duales

El ruteo universal habilitará la prestación de las actividades entrantes de cliente iniciadas, sin tener en cuenta el canal (es decir la asignación de ruta universal tendrá la funcionalidad de servir telefonía y/o actividades electrónicas al próximo operador disponible, basándose en numerosos criterios, incluyendo conjuntos de habilidades y servicios estándar).

El contacto con el cliente utiliza actualmente al 100% grabación de llamadas y esta función se extenderá para incorporar la captura de la pantalla asociada.

Estableciendo una operación del centro de llamadas de clase mundial: Sudáfrica informó del progreso en la aplicación de las bases para mejorar la prestación de servicios continuados en este año fiscal. Basándose en la infraestructura implementada durante 2007/8, las mejoras se introdujeron en 2008/9 para acercarse a la consecución de la mejora del flujo de trabajo transaccional, el 'autoservicio' del cliente, formación del personal y mejora de las instalaciones del centro de contacto, todo ello con la intención de impulsar un mejor servicio y un rendimiento eficiente. Los aportes del Programa de servicios durante este año fiscal incluyen:

- La ejecución de un modelo de "4 niveles, 4 ubicaciones" del centro de contacto, ubicando los centros de llamadas y los centros de evaluación de forma conjunta con el apoyo de los centros de escaneo mejorados.
- La provisión de un sistema transaccional de administración de casos.
- La introducción de un sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR) para apoyar la autogestión y la optimización del tratamiento de preguntas en el centro de contactos para mejorar la resolución del primer contacto.
- El despliegue escalonado de Integración de la Telefonía y la Computación (CTI).
- La provisión de una base de datos para proporcionar Preguntas Frecuentes (FAQs), información y respuestas previamente escritas para ayudar a nuestro personal a ofrecer una retroalimentación sólida y de buena calidad a los clientes.

Se ofrecen más detalles en la serie del estudio de casos en el Anexo 5.

Medida	2009 (actual)	Esperado para 2012
Nº. de administraciones tributarias que usan centros de llamadas para llamadas al exterior para:		
- cobros de deudas-trabajo relacionado	8	8
- otras tareas de cumplimiento	6	6
- puesta al día/ verificación de datos del cliente	3	3
Nº. de administraciones tributarias que usan la tecnología descrita para las operaciones de sus centros de llamadas:		
- respuesta interactiva de voz	22	22
- grabación de mensajes de voz	14	15
- integración computación y telefonía/ distribución automática de llamadas	17	19
- herramientas de conocimiento	17	17
- capacidades de grabación de llamadas	16	15
- otras	8	5

- Hay numerosas administraciones tributarias que parecen tener -basándonos en el número de lugares de llamadas, personal y tecnología implementada y/o el volumen de llamadas (de acuerdo con la demografía del país)- centros de llamadas que operan a una escala relativamente pequeña y con unas redes de oficinas de grandes a muy grandes (i.e. Austria, Bélgica, Republica Checa, Italia, Japón, Portugal, Turquía y Eslovenia) – ver también la Tabla 8 en el Anexo 6.

Casos de estudio en este campo.

77. Dos administraciones tributarias proporcionaron casos de estudio que pueden ser de interés para los lectores (con más detalles en el Anexo 5). El portal nacional de ayuda de operadores de centros de llamadas de Canadá que da acceso a los mensajes nacionales, información tributaria y políticas nacionales y procedimientos en una ventanilla única y sin más que tres ‘clics’ de ratón. El programa de modernización de Sudáfrica apunta a establecer, entre otras cosas, un rendimiento del centro de llamadas a nivel mundial.

Uso de los teléfonos móviles de los contribuyentes en la administración tributaria

78. Ha habido un crecimiento rápido en el uso telefónico móvil durante los últimos 5-10 años, tanto en países desarrollados como en países en desarrollo, manteniendo un canal electrónico adicional para la prestación de servicios. Cuando la telefonía móvil era un campo inexplorado para la prestación de servicios a los contribuyentes en 2004, el último informe del Foro no sondeó los problemas que implicaron su uso real o proyectado.
79. La encuesta buscó identificar hasta qué punto las administraciones tributarias estaban haciendo uso de los teléfonos móviles de los contribuyentes, la naturaleza de los servicios en uso o proyectados y los detalles de estrategias específicas que se utilizan para fomentar un uso más amplio, así como cualquier problema particular que se hubiera experimentado. Las tabulaciones que reflejan las respuestas de la encuesta en esta área aparecen en la Tabla A29 del documento del estudio adjunto. Los hallazgos más relevantes son los siguientes:
- Poco más de la mitad de las administraciones tributarias encuestadas declararon el uso de los teléfonos móviles de los contribuyentes para propósitos relacionados con servicios al contribuyente, aunque, en la mayoría de los casos, los servicios ofrecidos fueron bastante limitados y los volúmenes bastante bajos; y además, las respuestas de la encuesta de las administraciones tributarias que no usan actualmente este canal no indicaron planes ni mucho interés en este momento por este canal para las actividades de servicio a los contribuyentes.
 - En términos de volúmenes de llamadas de teléfonos móviles, se informó de un uso bastante significativo por parte de:
 - Dinamarca (recibió unas 400.000 sobre nuevos códigos PIN y servicios de mensajería);
 - Japón (recibió unas 805.000 sobre información general de impuestos);
 - Noruega (recibió unas 400.000 alertas de información personal en la página web);
 - Sudáfrica (unos 3 millones de contribuyentes recibieron diversas alertas, lo que representa alrededor de 25 millones de SMS enviados en el último año fiscal); y
 - Suecia (1,5 millones de contribuyentes confirmaron aceptar el borrador previamente cumplimentado de la declaración de impuestos).
 - Aunque el uso es relativamente limitado, los problemas principales y los problemas identificados por las administraciones tributarias con uso de teléfono móvil fueron; 1) los cambios frecuentes de los contribuyentes de sus números de teléfono móvil; y 2) la cantidad limitada de información que puede comunicarse.

Medida	2009 (actual)	Esperado para 2012
Nº. de administraciones tributarias que ofrecen servicios a los contribuyentes por teléfono móvil:	16	16+
Nº. de administraciones tributarias que ofrecen los siguientes servicios mediante email:		
- provisión de información general acerca de impuestos	4	4
- alertas/ recordatorio de citas, fechas de pagos y otros eventos	8	8
- confirmación de la aceptación de la notificación o efectuar una pequeña transacción	3	3
- provisión de un código PIN para acceso en línea	2	2
- petición de formularios o folletos	2	2

Medida	2009 (actual)	Esperado para 2012
No. de administraciones tributarias y n°. de contribuyentes que participan en estos servicios:		
- <100,000 contribuyentes	5	
- 101-500.000 contribuyentes	2	
- 501,000-1 millón de contribuyentes	1	
- >1 millón de contribuyentes	2	

VI. Propuestas para recibir servicios del gobierno como un todo

80. Este tema no se examinó como parte del estudio de 2004, ya que se estimó que hubo pocos progresos por parte de los gobiernos en el desarrollo de planes detallados y estrategias que tuvieran un efecto, entre otros, en las administraciones tributarias. Sin embargo, las respuestas de la encuesta revelaron un pequeño número de iniciativas que reflejan aproximaciones al 'gobierno como un todo' en la prestación de servicios (ej. los sistemas del registro común de empresas en Australia y Canadá y el portal de ALTINN de Noruega de información de empresas al gobierno). Poco después de completar el estudio, el Subgrupo empezó a supervisar avances con 'Informes estandarizados de empresas (SBR)', y publicó recientemente una nota informativa independiente acerca de este tema, que muestra el progreso significativo que han realizado los Países Bajos y los planes de algún otro país.
81. Para proveer algún contexto para los resultados del estudio en esta área y a la luz de una reciente decisión del Foro del Subgrupo de embarcarse en una profundización del trabajo en este campo, en esta parte comenzaremos con cierta información contextual acerca del fundamento para ello y las expectativas de sus beneficios, enfoques sobre la reforma del sector público de 'el gobierno como un todo' y la tecnología que lo sustenta.

Antecedentes

82. Ya en el año 2000, el trabajo de la CFA sobre administración tributaria había prefigurado la evolución de un enfoque más holístico y 'fluido' de la administración gubernamental. En el informe de la encuesta de 2001 del Foro sobre Dirección Estratégica (FSM), se reconoció que varias administraciones tributarias estaban explorando maneras para minimizar el número de contactos con los clientes y disminuir el tiempo requerido para estos contactos. Se estaban investigando métodos como el establecimiento de un registro único mediante internet de información sobre las empresas y para el uso por parte de departamentos gubernamentales y empresas del sector público. Para apoyar esta dirección, el FSM recomendó que las administraciones tributarias considerasen trabajar con agencias gubernamentales pertinentes para investigar los beneficios de un sólo registro gubernamental en internet.
83. En años siguientes, el trabajo más ampliamente abordado por la OCDE en el área de gobierno electrónico presentó argumentos más convincentes para la reforma de las operaciones gubernamentales. Por ejemplo:

'El Imperativo gobierno electrónico' de la OCDE argumenta que los gobiernos estructurados verticalmente (o "silos") con poca interacción, son menos eficientes, y tienen más dificultad al proporcionar servicios 'fluidos' a los ciudadanos y las empresas. En términos de gestión, la duplicación de algunos procesos comunes como la administración de recursos humanos o el proceso de nóminas de pago puede originar sistemas de TI (y equipos de trabajo) duplicados en el gobierno y, por lo tanto, elevando los costos. En términos del servicio en 'ventanilla', los silos pueden crear diferentes reglas de programas y confusión por parte de los usuarios acerca de quién contactar y para qué servicios. En todos los niveles, las agencias que usan sistemas legados, desarrollados independientemente tienen dificultad para compartir datos entre sí.

La introducción de interfaces comunes en gestión, como portales electrónicos y soporte lógico personalizado para unir los sistemas individuales de diferentes agencias, ha mejorado la calidad de las interacciones gubernamentales con las empresas y los ciudadanos, pero no garantiza que esas reglas programáticas estén estandarizadas o que las agencias se integren lo suficiente como para satisfacer las mayores expectativas de los usuarios familiarizados con las transacciones en línea del sector privado. La identificación de servicios en común o grupos de usuarios pueden ayudar a las agencias gubernamentales a lograr una mayor integración y mejorar sus servicios.

Mientras se les está pidiendo a los gerentes de gobierno electrónico que demuestren que estas iniciativas del gobierno electrónico crean ahorros financieros y mejoran los servicios, muchos gobiernos están dándose cuenta de que la mayor eficiencia de las TIC está intrínsecamente limitada cuando se abordan solamente a nivel de agencia. Algunos países se han fijado en cómo la duplicidad puede ser reducida desde 'el gobierno como un todo', a través de la "arquitectura de empresa",

ejercicios que han sido diseñados para transformar al gobierno en una organización comercial, en vez de uno formado por múltiples estructuras con mandatos superpuestos incorporados a lo largo de varias generaciones.

En el enfoque 'del gobierno como un todo' la pregunta es, qué procesos de negocios son vistos como comunes por las agencias gubernamentales, o grupos de agencias, y cómo estos procesos pueden organizarse para aumentar al máximo una mejor eficacia. Compartiendo estos procesos y servicios comunes de las agencias, los gobiernos pueden, en teoría, lograr beneficios a una escala considerable, reduciendo la duplicación, eliminando los sistemas legados e impulsando la colaboración entre las agencias. [Fuente: Tercer Simposio de OCDE sobre E-gobierno (marzo de 2004)].

84. En 2005, más definido pero aún con tempranas señales de cambio, se empezaron a ver en los planes de algunos países. Como se apuntó en 2005:³⁰

"Hoy la agenda del gobierno electrónico está empezando a dar énfasis a la innovación de servicios, a menudo puede ser lograda cambiando la prestación de servicios a un sistema de múltiples canales. Esta agenda está dando nueva forma a los modelos de prestación de servicios. Tradicionalmente, la prestación de los servicios, incluso para los servicios en línea, ha estado basada en las funciones individuales de la agencia, estructuras, información, sistemas y capacidades. Las nuevas tecnologías y las presiones económicas están habilitando (y a veces forzando) a las organizaciones privadas y gubernamentales a usar infraestructuras similares para ofrecer múltiples servicios a través de los múltiples canales.

Esto está derivando en una dirección hacia los modelos de prestación de servicios con mayor colaboración, a menudo basados en una estratégica retórica de crear 'redes gubernamentales'. La cooperación entre las agencias para asegurar que las infraestructuras de TIC, datos, procesos de negocio y canales de distribución funcionen a nivel interno y se puedan integrar, está resultando crucial. Cuando los procesos comerciales así como los canales de entrega son desarrollados y manejados en esta forma flexible, la prestación de servicios en múltiples canales, eficaz y eficiente es posible.

Actualmente, ningún gobierno ha comprendido completamente el concepto 'fluido' y se aproximan a redes de trabajo que es la última perspectiva de muchas estrategias y visiones nacionales del gobierno electrónico. Más bien, se está probando un rango de modelos, y el uso múltiple canal de prestación en las agencias está en diferentes niveles de maduración. Dentro de cada país hay una maduración continua de las agencias y los servicios. De hecho, los gobiernos y agencias pueden haber escogido, por cualquier razón, apuntar a un modelo menos maduro. Tres modelos genéricos de cómo las agencias gubernamentales usan los canales de prestación se dan en las Figuras 4.1-4.3 en la Figura 4.

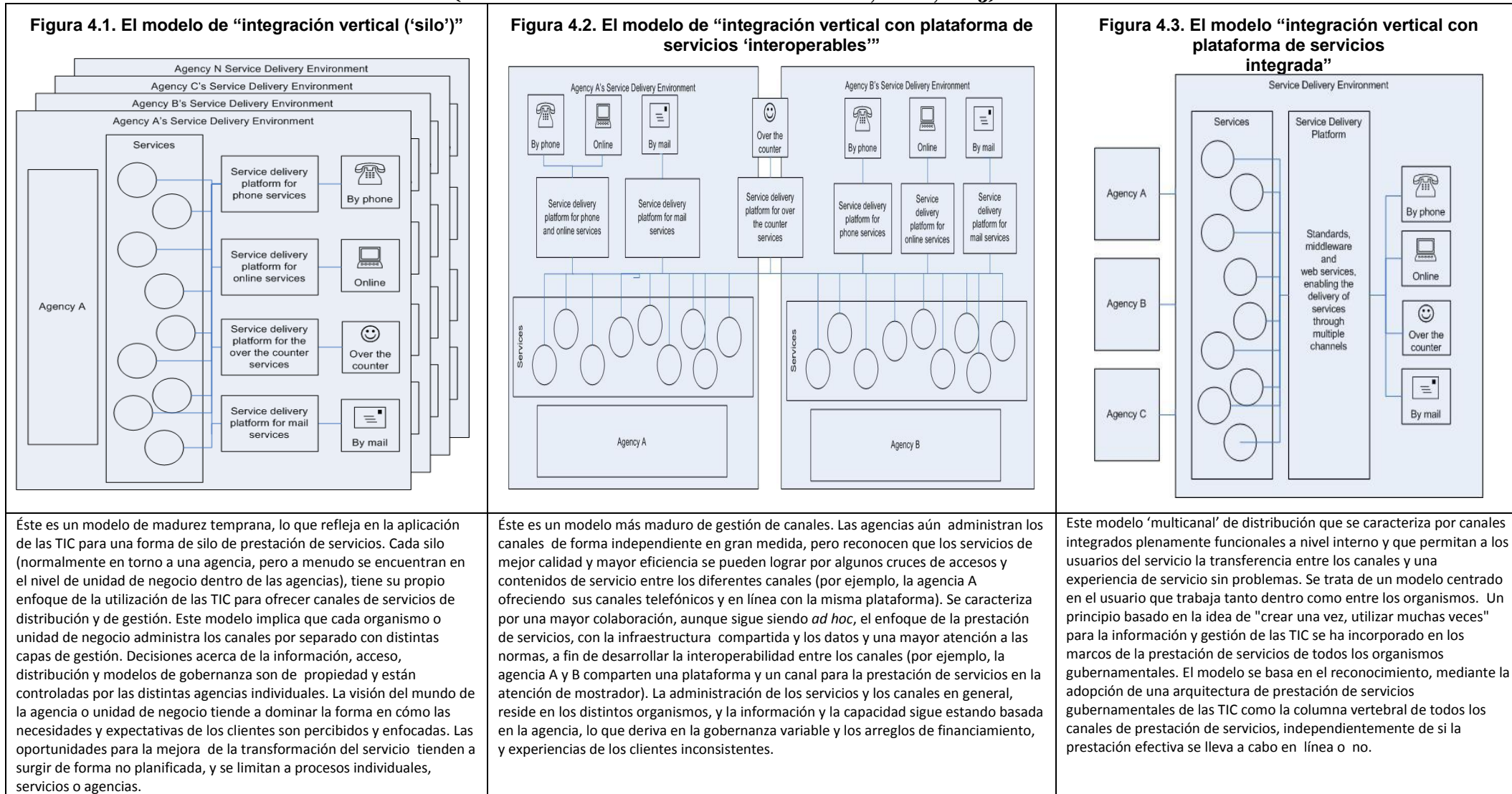
El primer modelo muestra el enfoque más común para la prestación de servicios, en donde las agencias mantienen plataformas discretas para la prestación de servicios a través de los múltiples canales, y éstos no son integrados ni dentro ni entre las agencias. Éste es claramente el enfoque más común para la prestación de servicios por los países de la OCDE. El segundo y tercer modelo muestran enfoques para la prestación de servicios de múltiples canales que están cada vez más 'maduros...' Allí existe un reconocimiento creciente que este tipo de enfoques (es decir, el modelo tres) es lo que puede habilitar en el futuro la prestación de servicios 'fluidos', servicios de múltiples canales, múltiples agencias y focalizado en el usuario. Lograr esto, sin embargo, también requiere un cambio cultural y administrativo significativo en todo el gobierno, respaldado por la planificación de enfoques innovadores, y un enfoque de colaboración para el desarrollo y la gestión de la información, infraestructura y los procesos de negocio.

El modelo de negocio para el gobierno electrónico (e-government)

85. Teniendo en cuenta el modelo / escenario emergente que acabamos de describir, una pregunta obvia atañe a la fuerza de los argumentos comerciales para la reforma de acuerdo con las directrices descritas. En relación a esto, si el argumento comercial es tan convincente, como algunos podrían haber concluido en 2009, ¿por qué se ha avanzado relativamente poco en este logro?

³⁰ Ver 'E-Government for Better Government', OCDE (Marzo de 2005).

Figura 4. Instrucciones Emergentes: desde canales discretos múltiples hasta un enfoque ‘multicanal’ en red
(Fuente: E-Government for Better Government, OCDE, 2005)



86. El Imperativo gobierno electrónico (OCDE, 2003) describe un caso de reforma que identificó los siguientes beneficios:
- *Mejora de la eficiencia:* las TIC ayudan a mejorar la eficiencia en las tareas de procesamiento en masa y las operaciones de la administración pública. Las aplicaciones basadas en internet pueden generar ahorros en la recopilación de datos y transmisión, suministro de información y comunicación con los clientes. Son probables importantes eficiencias futuras a través de un mayor intercambio de datos dentro y entre los gobiernos.
 - *Mejora de los servicios:* La adopción de un enfoque hacia el cliente es un elemento central de los programas de reforma de los países miembros de la OCDE. Los servicios exitosos (tanto *en línea* como *fuera de línea*) se basan en la comprensión de las necesidades del usuario. Un enfoque hacia el cliente implica que un usuario no debería tener que entender las estructuras de gobierno y relaciones complejas con el fin de interactuar con el gobierno. Internet puede ayudar a lograr este objetivo, permitiendo a los gobiernos aparecer como una organización unificada y ofrecer un servicio en línea sin problemas. Como con todos los servicios, los servicios de gobierno electrónico deben ser desarrollados en función de la demanda y el valor para el usuario, como parte de una estrategia global de múltiples canales de servicios.
 - *Lograr resultados de las políticas:* Internet puede ayudar a los interesados a compartir información e ideas y contribuir así a los resultados de políticas específicas. Por ejemplo, la información en línea pueden aumentar el uso de un intercambio de información educativa o programas de formación, en el sector de la salud puede mejorar el uso de recursos y la atención al paciente, y el intercambio de información entre los gobiernos centrales y subnacionales puede facilitar las políticas de medio ambiente. En el intercambio de información sobre las personas, sin embargo, se plantean cuestiones de protección de la intimidad y las posibles compensaciones deben ser cuidadosamente evaluadas. Los plazos para las iniciativas deben ser realistas, ya que los beneficios pueden tardar largos períodos en aparecer.
 - *Contribuir a los objetivos de política económica:* El 'e-gobierno' ayuda a reducir la corrupción, aumenta la apertura y la confianza en el gobierno, y por lo tanto contribuye a los objetivos de la política económica. Los impactos específicos incluyen la reducción del gasto público a través de programas más eficaces, y las eficiencias y mejoras en la productividad empresarial a través de TIC en materia de simplificación administrativa; y mejora la información del gobierno. Dado el alcance y la influencia del gobierno, las iniciativas de gobierno electrónico promueven la sociedad de la información y objetivos de comercio electrónico. El consumo del gobierno de los productos y servicios de TIC también puede apoyar a la industria local de TIC. Sin embargo, los impactos en estas zonas son difíciles de cuantificar.
 - *Construir confianza:* la confianza entre los gobiernos y los ciudadanos es fundamental para el buen gobierno. Las TIC pueden ayudar a construir la confianza al permitir la participación ciudadana en el proceso político, la promoción de gobierno abierto y responsable y ayudar a prevenir la corrupción. Además, si los límites y los desafíos son superados correctamente, el gobierno electrónico puede ayudar a los individuos a ser más tomados en cuenta en un debate amplio. Esto se hace mediante el aprovechamiento de las TIC para animar a los ciudadanos a pensar de forma constructiva sobre cuestiones públicas y la evaluación del impacto de la aplicación de la tecnología para abrir el proceso político. Sin embargo, pocos esperan cambios en el gobierno para reemplazar por completo los métodos tradicionales de suministro de información, consulta y participación pública en un futuro próximo.
87. En su informe de 2005, la revisión de la OCDE señaló que algunas de las iniciativas más obvias (por ejemplo, portales de internet nacionales) habían alcanzado un alto perfil y mucho apoyo. Sin embargo, también reconoció que... "Es probable que la siguiente etapa de

la actividad de gobierno electrónico incluya iniciativas de gobierno electrónico más que desarrollar servicios y soluciones basadas en el nuevo diseño y ensamblaje de los procesos de negocio de gestión y los sistemas de TI. Esto sería más complejo y difícil, posiblemente más costoso y potencialmente más peligroso, especialmente porque a menudo se requieren cambios que pueden ser muy perjudiciales para las estructuras establecidas del sector público, la cultura y modalidades de gestión. Los beneficios de estas iniciativas tienden a ser menos evidentes para los responsables políticos y los observadores externos... En vista de esto, mientras que las prioridades de ambos países y las organizaciones de los gobiernos pueden diferir, la necesidad de articular mejor el argumento para continuar con la inversión en gobierno electrónico impulsa una necesidad de mejora de la identificación, evaluación y seguimiento de los gastos de gobierno electrónico y los beneficios. Sin esto, las aplicaciones de gobierno electrónico se encontrarán con cada vez más dificultades para obtener apoyo político y público.

88. Estas observaciones proporcionan una base útil para la labor de las administraciones tributarias nacionales, que, aunque no son responsables de dirigir las reformas del gobierno electrónico, tienen un papel importante que desempeñar como grandes agencias del sector público con una base de clientes importante de ciudadanos y empresas.

Encuesta de 2009

89. Ante el creciente interés en este avance y el conocimiento de que varios países habían desarrollado detallados planes de gobierno electrónico en los últimos 4 / 5 años, la encuesta y la investigación relacionada buscó identificar buenos desarrollos establecidos y planificados que puedan afectar a la evolución de los organismos de recaudación. En concreto:

- 1) La provisión de un portal de gobierno único para el acceso a los servicios electrónicos;
- 2) El uso de un registro común y sistemas de numeración para los ciudadanos y las empresas;
- 3) Aprobación de la Informes estandarizados de empresas (SBR), o alguna variante de este concepto, y / o asociados que permitan proyectos;
- 4) El uso del gobierno o de otras instalaciones comunitarias para la prestación de los servicios de los contribuyentes;
- 5) El intercambio electrónico con otros órganos gubernamentales de la información relacionada con los contribuyentes.

Portales gubernamentales individuales

90. Portales de gobierno diseñados para prestar servicios a los ciudadanos y las empresas en un "gobierno como un todo" personifican la filosofía / dirección consagrada en el enfoque de: una única interfaz para el gobierno que sustituye a una variedad de páginas web " agencia por agencia", que son característicos de las operaciones del gobierno que están estructuradas verticalmente (¡por silos!), con poca interacción y la consiguiente incapacidad para prestar servicios de una manera no problemática. El estudio trató de determinar en consecuencia la situación de la evolución en este ámbito y los planes a medio plazo. Las tabulaciones de las respuestas de la encuesta en esta área aparecen en los cuadros A37 del documento adjunto de las tabulaciones de la encuesta. Las principales conclusiones son las siguientes:
- 16 de 28, cerca del 58% de las administraciones tributarias informa de la existencia de únicos o múltiples portales, uno para los ciudadanos y uno para las empresas, que están dando acceso a los servicios del 'gobierno como un todo ', mientras que otras cuatro indicaron la perspectiva de este desarrollo a medio plazo; las respuestas del estudio sugieren que donde los portales únicos o múltiples existen muchos están aún en una fase inicial de desarrollo.

- Sin excepción, estos portales operan con páginas independientes de las administraciones tributarias (y la mayoría proporciona enlaces a tales páginas), esto significa que los contribuyentes tienen la opción de escoger qué página web usar para conseguir los servicios que requieren.
- Algunos desarrollos de importancia descritos e identificados son:
 - Iniciado en octubre de 2008, el www.borger.dk de Dinamarca es un punto de entrada unificado al sector público para sus ciudadanos. Toda la información pertinente y soluciones de autoasistencia pueden encontrarse en este portal. La nueva versión de Borger.dk tiene una sección 'Mi página' que da una apreciación global personal de la relación del usuario con las autoridades públicas. **Se ha implementado también una única solución de acceso digital y permite a los ciudadanos recibir y acceder a la información y a los servicios de varias agencias sin tener que registrarse varias veces.**¹⁸ El portal se ha estructurado más en torno a las necesidades de sus usuarios, con la información y servicios divididos en franquicias. Una franquicia es un tema que proporciona acceso temático a información y servicios digitales proporcionados por varias autoridades". (Fuente: fichas del gobierno electrónico de Dinamarca (a www.epractice.eu))
 - El www.altinn.no de Noruega es un portal de internet compartido de informes de datos financieros de empresas para el gobierno, y en 2009 está manejando unos 120 formularios y más de 20 agencias gubernamentales.
 - En el Reino Unido, actualmente los ciudadanos pueden acceder a dos páginas web HMRC y " Directgov, mientras que las empresas pueden acceder a las páginas web HMRC o el portal gubernamental Businesslink (ver Cuadro 8). El gobierno tiene la intención de racionalizar las principales páginas públicas para la prestación de servicios a sólo tres sitios-Directgov, Businesslink, y NHSChoices, y ya se ha logrado una considerable racionalización de las páginas web gubernamentales.

¹⁸ La cuestión de la autenticación se trata en [Capítulo VIII](#). Además de Dinamarca que tiene acceso único en la solución descrita anteriormente, Australia ha indicado que, a mediados de 2010, se introducirá un sistema de autenticación común para que las empresas accedan a los servicios gubernamentales en línea (ver [Cuadro 11](#) para mayor información).

Cuadro 8. Reino Unido: Todos los portales gubernamentales

Directgov: Lanzado en marzo de 2004, Directgov es el portal del ciudadano del Gobierno del Reino Unido. Les proporciona acceso digital fácil y eficaz a los ciudadanos a todos los servicios públicos y a la información que necesitan, cuándo y dónde ellos lo necesiten. Es el lugar para solicitar un trabajo, planear una jornada usando transporte público, encontrar los servicios locales desde su móvil, y también averiguar información detallada sobre el impuesto sobre la renta, ayudas y empleo. A diferencia de su predecesor, UK online, Direct.gov.uk no está organizado en base al modelo de "episodios del ciclo de vida" sino en base a **las áreas de servicios públicos mayoritarios** (ej. salud, educación, empleo, etc.) y grupos de clientes objetivos (padres, personas inválidas, personas jóvenes, etc.). La profundidad de la información presentada en Direct.gov.uk también es muy amplia y reduce la necesidad de los usuarios de navegar por otras páginas.

Además de internet, los servicios de Directgov están también disponibles **a través de la TELEVISIÓN digital y los teléfonos móviles**. Usando el canal de la TELEVISIÓN digital más de diez millones de casas del Reino Unido pueden acceder a la información de servicios públicos a través de sus opciones de TELEVISIÓN digital. El acceso móvil también es un canal de comunicación importante y tiene una gran influencia en la interacción de los ciudadanos con el Gobierno. En este contexto, Directgov está trabajando con ' **NHS Choice**, Página web oficial del Sistema de Salud Nacional, al ofrecer información y servicios de salud en la plataforma telefónica móvil del Directgov.

En el marco de un continuo proceso de racionalización de las páginas web a gran escala, dirigidos a reducir **los sitios de atención al público para la prestación de servicios a tan sólo tres** (Directgov, Business Link y NHSChoices), el portal Directgov ya ha recibido el contenido de varias páginas web. El uso de Directgov ha seguido creciendo y el portal, junto con los sitios subyacentes relevantes, contó con más de 18 millones de visitantes en abril de 2009. Desde el 1 de abril de 2008, la propiedad de Directgov se encuentra en el Departamento de Trabajo y Pensiones (DWP).

Business Link: En noviembre de 2003 se lanzó un portal de negocio de gobierno electrónico independiente, para negocios que buscan información y asesoramiento del Gobierno. Es una herramienta completa para ayudar a los empleadores con todos los aspectos de trato con los empleados, de la simplificación de las ayudas estatales a las empresas proporcionando información clara sobre productos disponible. Más precisamente, ofrece acceso a la **información y servicios para las empresas gubernamentales**, dueños de empresas y gerentes. Business Link proporciona la información, consejo y apoyo para empezar, mantener y hacer crecer una empresa. También proporciona información y asesoramiento para ayudar a los clientes a sacar el máximo provecho de sus oportunidades. En lugar de proporcionar todo el consejo para la gestión personal, da rápidas pistas para que los clientes reciban ayuda con los especialistas que ellos necesitan. Está financiado principalmente por el Departamento de Comercio e Industria, con el apoyo de una serie de otros departamentos gubernamentales, los organismos y autoridades locales. En octubre de 2008, Businesslink.gov.uk tuvo su mayor nivel de visitas mensuales en más de 1,2 millones.

El Reino Unido está comprometido a construir prestación de servicio en torno al cliente, y no la conveniencia del proveedor. Con el fin de elevar la calidad de los servicios, tiene que ser creada una "unión" de los servicios gubernamentales, en lugar de esperar que el cliente visite los muchos y diferentes sitios gubernamentales. Hay un proceso continuado de transformación de la prestación de servicios a través de, ' **Directgov**' y ' **Link**' **Comercial** con el objetivo de que en el futuro, estos sitios serán las únicas páginas para los ciudadanos y las empresas respectivamente.

Fuente: Fichas del gobierno electrónico del Reino Unido (at www.epractice.eu).

Medida	2009 (actual)	Esperado para 2012
Único portal gubernamental: Nº. de gobiernos que cuentan con un sólo portal (cubriendo a ciudadanos y empresas) para el acceso a los servicios en base al gobierno como un todo	10	14
Nº. de gobiernos que cuentan con un portal para los ciudadanos y otro para empresas, con acceso a los servicios en base al gobierno como un todo	6	6

Inscripción y numeración de empresas y particulares

- La visión de un sector público que ofrece una prestación de servicios de múltiples canales sin problemas en las agencias presupone un medio de compartir datos de empresas en particular y de individuos, tanto con exactitud como con rapidez. Los sistemas de alta integridad de negocios e identificadores de ciudadanos se encuentran en el centro de esto.

Esta parte del informe explora esta materia en el contexto de las administraciones tributarias.

Inscripción y numeración de empresas

92. El requisito para las empresas de registrarse por separado con diferentes agencias gubernamentales ha implicado históricamente una carga administrativa importante debido a los trámites en papel existentes, diferentes requisitos y procedimientos de las agencias y la necesidad asociada de guardar la información en la fecha en las diferentes agencias. Incluso dentro de muchas administraciones tributarias, fue hasta bastante recientemente una práctica registrar por separado (y por número) las empresas (y otras entidades) para cada impuesto del cual son responsables. El reconocimiento de que estas prácticas son inherentemente ineficientes y muy costosas a las empresas ha visto surgir una práctica en que las empresas sólo necesiten registrarse una vez y se les da un único identificador para toda la administración tributaria (y en algunos casos, para los tratos con el gobierno). La encuesta buscó establecer hasta qué punto esta práctica se ha adoptado y cuáles son las expectativas de crecimiento a medio plazo. Las tabulaciones que reflejan respuestas del estudio en esta área aparecen en las Tablas A36 del documento de tabulaciones del estudio adjunto. Los hallazgos más importantes son los siguientes:

- Sólo algo menos de la mitad (13 de 28, es decir el 46%) de las administraciones tributarias informó sobre la existencia de un solo sistema de registro de empresas para sus relaciones con el gobierno; en seis países el sistema es administrado por el organismo tributario;
- Como un ejemplo de los acuerdos, Suecia informó de que desde 2003 ha sido posible registrar una empresa con la Oficina de Registro de Compañías sueca (SCRO) y el registro para el impuesto con la Agencia del Impuesto sueca (STA) al mismo tiempo en la página web (www.foretagsregistrering.se); para los empresarios se está desarrollando una nueva página web (www.Verksamhet.se) que proporcionará información útil y una serie de servicios electrónicos de tres organismos (es decir, la STA, el SCRO y la Agencia Sueca de Economía y crecimiento regional). El nuevo sitio web, que actualmente se está desarrollando (con parte de lo que ya está en funcionamiento) estará terminado en 2010, permitirá a los empresarios encontrar información sobre cómo iniciar, gestionar, desarrollar y liquidar las empresas.
- Cinco países señalaron que la materia estaba sujeta a revisión o que tenían planes con vista a tener un sistema semejante en 2012, por ejemplo:
 - Irlanda informó de que se había establecido un grupo transversal de Gobierno para examinar el potencial de desarrollo de un identificador único de negocios, como parte del compromiso del Gobierno para reducir la carga administrativa en un 25% en 2012.
 - Suiza informó de que su estrategia de gobierno electrónico formal incluye proyectos para establecer: 1) un sistema unificado para registrar empresas y cambios (para ser llevado a cabo en 2010); y 2) un número de identificación comercial uniforme (UID) (para ser llevado a cabo en 2011). El documento de estrategias de gobierno electrónico del Gobierno observa que el UID espera.... "mejorar significativamente la eficacia y efectividad durante la entrada, uso y mantenimiento de datos, y que las empresas son liberadas de muchas tareas administrativas en todas sus interacciones con las autoridades".¹⁹

¹⁹ Ver 'Switzerland E-government: Catalogue of Prioritised Projects'
<http://internet.isb.admin.ch/themen/egovernment/00067/index.html?lang=en>

Medida	2009 (actual)	Esperado para 2012
Registro de empresas:		
Nº. de gobiernos con sistemas únicos de registro y numeración para empresas	13	19
Nº. de administraciones tributarias responsables de administrar el sistema único	6	6+
Nº. de administraciones tributarias que usan 'número gubernamental de empresas' como identificador primario del contribuyente	15	18

Inscripción y numeración de particulares

93. Históricamente, los ciudadanos de muchos países también han tenido que registrarse por separado con distintas agencias del gobierno (por ejemplo, impuestos, asistencia social, salud, inmigración, y los órganos electorales), aunque esto ha influenciado a los miembros de la población ciudadana en diversos grados, dependiendo de sus circunstancias personales. En otras partes, los países han puesto en marcha un registro único de población y se ha dado a cada ciudadano un identificador único para el trato con el gobierno. La encuesta trató de establecer la medida en que esta práctica se ha afianzado y se espera que crezca a medio plazo. Las respuestas a la encuesta se reflejan en las tabulaciones que aparecen en los cuadros A36 del documento adjunto de las tabulaciones de la encuesta. Las principales conclusiones son las siguientes:

- La mayoría de las administraciones tributarias (17 de 28 o 61%) informó de la existencia de un solo sistema de registro de los ciudadanos para sus tratos con el gobierno, y en tres países el sistema está administrado por el organismo tributario.
- Dos países informaron de que la materia estaba sujeta a revisión o tenían planes con vista a tener un sistema semejante en 2012, por ejemplo,:
 - Suiza informó de que su estrategia de gobierno electrónico formal incluye proyectos para establecer un identificador uniforme de ciudadanos (a ser implementado en 2010) y un servicio unificado en internet que permite a los ciudadanos registrar un cambio de dirección o notificar una salida / llegada desde/hacia el país con una sola notificación (todavía en fase de desarrollo conceptual), ya que todas las aplicaciones, los registros de agencias gubernamentales relevantes, incluso los de las administraciones tributarias, serían actualizados automáticamente y tendrían beneficios para las empresas, ciudadanos y organismos gubernamentales afectados.

Medida	2009 (actual)	Esperado para 2012
Registro de ciudadanos:		
Nº. de gobiernos con sistema único para registro y numeración de ciudadanos	17	18
Nº. de administraciones tributarias responsables del sistema de administración único	3	3+
Nº. de administraciones tributarias que usan el 'número gubernamental de ciudadano' como identificador primario del contribuyente	14	16

Informes comerciales estandarizados (SBR)

94. La nota de orientación del Foro de julio de 2009 sobre este tema²⁰ enfatizó el apartado en el que la información de datos financieros al Gobierno por parte de las empresas implica una carga importante del coste de las empresas en casi todos los países. Señalo que varios estudios han estimado que el coste para la región es del 2,5% de PIB. Un elemento muy importante de ese costo es el formato de los datos y las diferentes descripciones usadas por las agencias Gubernamentales (y posiblemente incluso dentro de la propia administración tributaria) para la presentación de la información financiera al Gobierno. SBR regulariza y racionaliza estas estructuras y descripciones de datos para hacer la presentación de la información financiera más fácil y más barata para las empresas.
95. Como se señaló en los trabajos anteriores del Foro, SBR aún no es universalmente aceptado ni comprendido. Incluso dentro de esos países que están adoptando SBR o que están considerando su viabilidad, su alcance y aplicación precisa difiere. Pero hay conceptos fundamentales en el corazón de SBR que lo distinguen de otros métodos y que permiten diferencias en la aplicación sin poner en peligro el concepto unificador. Esencialmente, SBR está basado en:
- Crear una taxonomía financiera nacional que pueda ser usada por las empresas para la presentación financiera al Gobierno. Esta taxonomía debería abarcar todos los datos financieros desde su salida o podrían construirse gradualmente.
 - Emplear la creación de esta taxonomía para dejar fuera los datos y descripciones innecesarios o duplicados.
 - Habilitar el uso de esta taxonomía para la información financiera para el Gobierno y facilitar una línea directa de información para muchos tipos de informe desde la contabilidad y sistemas en uso por las empresas y sus intermediarios; y
 - Crear mecanismos de apoyo para hacer SBR eficaz donde aún no existan (un servicio único de informe del Gobierno o portal o entrada etc.)
96. La información del Cuadro 9 ilustra estos puntos. La Figura 5 refleja cómo las empresas deben cambiar varias veces el formato de la información utilizada en sus informes financieros al Gobierno y cómo la misma información se enviará a menudo en momentos diferentes a muchos destinatarios diferentes. Introduciendo los elementos importantes del SBR los puntos descritos en este cuadro pueden transformarse radicalmente - refiérase a las Figuras 6 y 7. La diferencia entre las Figuras 6 y 7 muestra un punto de aprendizaje importante en la labor de la aplicación hasta ahora. Los dos representan una forma de SBR.

• ²⁰ Informes estándar de empresas (SBR) referidos a: 1) la creación de una taxonomía financiera nacional que pueda ser utilizada por las empresas para ofrecer información financiera al Gobierno; 2) sacar descripciones y datos innecesarios o duplicados mediante la creación de esa taxonomía ; 3) habilitar el uso de esta taxonomía para la información financiera al Gobierno y facilitar una línea directa de información para muchos tipos de informe desde la contabilidad y sistemas en uso por las empresas y sus intermediarios; y 4) crear mecanismos de apoyo para hacer de SBR una herramienta eficaz donde no los haya (un único servicios de informe del Gobierno o portal o entrada etc.)
Ver también: Forum's 2009 nota sobre SBR en <http://www.OECD.org/dataOECD/36/52/43384923.pdf>

La Figura 6 muestra la información regularizada que se envía al Gobierno pero haciendo llegar todavía los múltiples informes por vías diferentes. La figura 7 muestra que la normalización de la información podría ser aprovechada para consolidar las múltiples formas en un solo informe (o algunos informes). Una pronta reflexión en torno al SBR tendió a suponer que esta consolidación era una parte importante de la implementación inicial. Sin embargo, dos puntos han tendido a cambiar esta idea. Primero, los mayores beneficios del flujo de negocios de la normalización de la información. Físicamente, el envío de un informe o formulario que contenga esa información, no incurrirá por sí mismo en un coste significativo en un mundo electrónico (aunque si solía tenerlo en un mundo basado en el uso del papel). En segundo lugar, puede ser difícil en la práctica consolidar los formularios a través de los organismos a causa de los calendarios y de las cuestiones jurídicas. Los países están por lo tanto abordando de forma general la normalización de la información en primer lugar, mientras crean una infraestructura que podría apoyar la consolidación en una fecha posterior si es que se prueban suficientes beneficios para las empresas.

97. Dependiendo de la situación individual de un país, los ahorros potenciales mediante el SBR pueden ser importantes. Por ejemplo, las expectativas de ahorro esperadas en las empresas en Australia por la implementación completa del SBR se han estimado en 795 millones de USD por año y en los Países Bajos de 350 millones de euros por año. Los ahorros anuales de esta magnitud son claramente atractivos para los Gobiernos, que han fijado metas ambiciosas para la reducción de carga administrativa a medio plazo.
98. Con el tema sujeto a un trato justo de discusión dentro del Subgrupo en los recientes años, y en el contexto de las actividades de reducción de carga en marcha en muchos países para alcanzar metas significativas de reducción de carga, el estudio ha buscado establecer el nivel de interés de los países miembros en este desarrollo y la naturaleza de cualquier medida específica adoptada para introducir el SBR, o para prepararse por su introducción. La tabulación que refleja las respuestas del estudio en esta área aparece en la Tabla A38 del documento adjunto de tabulaciones de estudio. Los hallazgos más importantes son los siguientes:

Cuadro 9. Informes comerciales estandarizados, SBR

La Figura 5 ilustra cómo los negocios deben cambiar típicamente múltiples veces el formato de la información usada en los informes financieros al Gobierno y cómo la misma información se enviará a menudo en momentos diferentes a muchos cuerpos gubernamentales diferentes. Las Figuras 6 y 7 muestran cómo, introduciendo los elementos importantes del SBR, esa imagen puede transformarse radicalmente.

Figura 5. Posición Pre-SBR (Informe Comercial Estandarizado): información en formato de datos múltiples

Las empresas realizan múltiples informes en diferentes formatos de datos a diferentes agencias gubernamentales e incluso a la misma agencia.

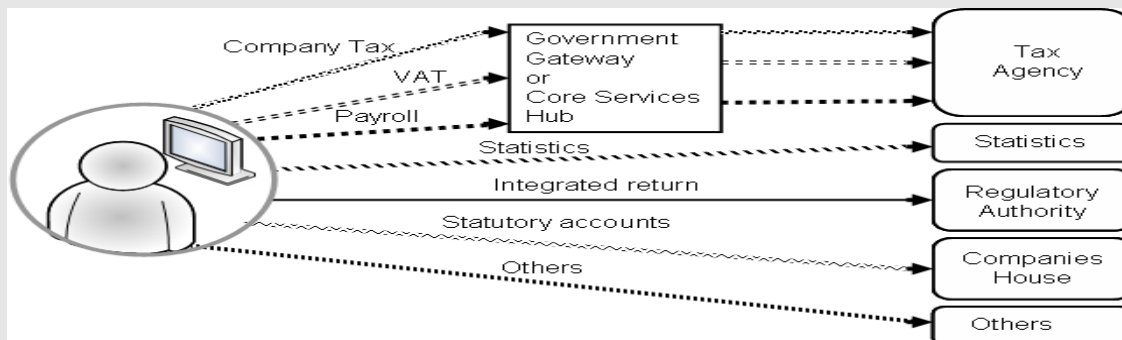


Figura 6. Formato de datos estándar: modelo de informe múltiple

Como ahora, pero con el formato de datos estándar. Las empresas continúan con múltiples declaraciones, pero todas ellas con el mismo formato de datos.

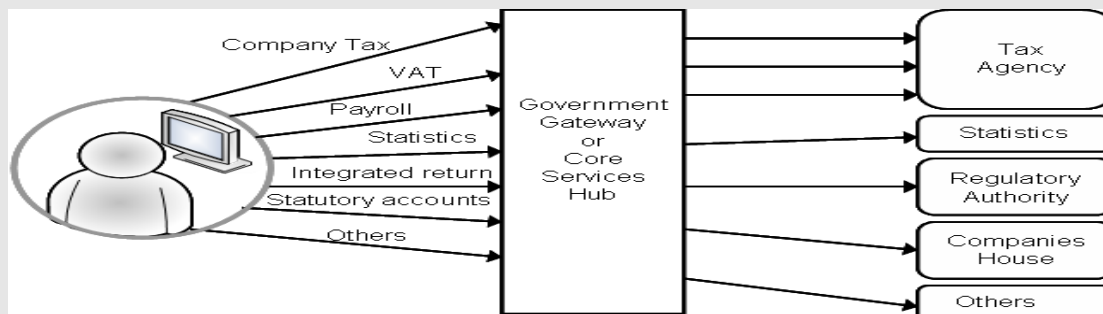
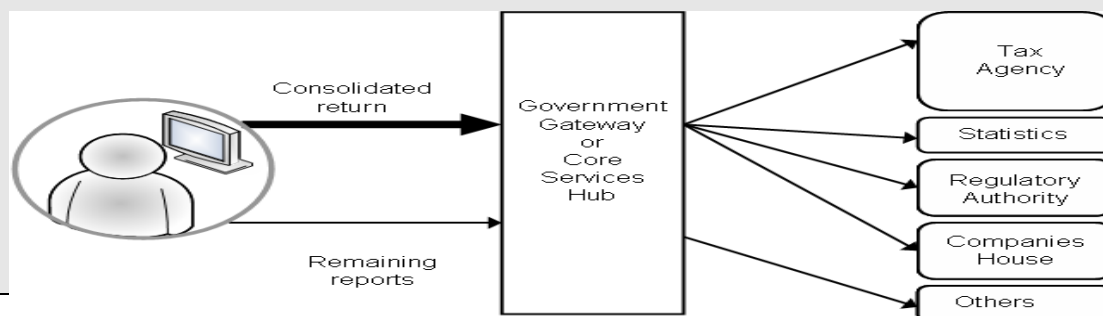


Figura 7. Formato de datos estándar: modelo de informe consolidado

Pasarse a la declaración consolidada utilizando el formato de datos estándar. Las empresas continúan enviando sus declaraciones por separado en formato de datos estándar en caso necesario.



- 11 administraciones tributarias informaron de que el SBR, o proyectos relacionados, están en implementación /o en curso de desarrollo (aunque algunas respuestas del estudio sugieren que una comprensión completa y uniforme de lo que SBR puede traer consigo no es, hasta el momento, compartida por otros países miembros).
- Algunos desarrollos de países individuales que pueden ser de interés están en la Tabla 6.

Tabla 6. Racionalización de los informes financieros de empresas para el gobierno

País	Descripción de los desarrollos
Dinamarca	La planificación para ejecutar el SBR ha comenzado bajo la dirección de la Comisión Nacional de TI y Telecomunicaciones. La definición del marco de arquitectura de OIO, que es el marco público común para trabajar con la arquitectura y las normas, está en curso. El marco comprende los principios, métodos y normas para la documentación y clasificación de los trabajos de arquitectura, y también un número de herramientas.
Irlanda	La administración ha iniciado un examen de las cuestiones en torno a la viabilidad y costo de hacer la presentación de XBRL disponible a sus clientes. Si bien los clientes pueden presentar sus declaraciones en línea, cambiar al XBRL permitiría en gran medida contribuir a la eliminación de la necesidad de presentar en papel cuentas y cálculos. La Oficina de Registro de Empresas de Irlanda está actualmente realizando un proyecto piloto de XBRL y Hacienda espera sacar partido de él. La consulta con los organismos de contabilidad, los representantes comerciales y los proveedores de software será parte del proceso. Las comunicaciones XBRL contribuirán a reducir los costos de múltiples presentaciones para diferentes organismos gubernamentales. La decisión relativa a cualquier "enfoque del gobierno como un todo" aún no se ha tomado.
Italia	Se emitió el 31 de diciembre de 2008 un decreto específico que define modalidades técnicas para la confección de información financiera de manera digital a través de XBRL. La iniciativa está bajo la dirección del Ministerio para la Administración Pública y la Innovación y la mayoría de las agencias gubernamentales están involucradas.
Portugal	Como parte del programa de reducción de cargas administrativas de Portugal, se ha creado el nuevo modelo de contabilidad basado en estructuras de XML y permite a las empresas enviar sus cuentas electrónicamente, todas de una vez, junto con otras declaraciones que les obliga legalmente a que lo hagan para los Ministerios de Finanzas y Trabajo y Solidaridad Social. Esto permite el tratamiento informatizado de estos datos para los propósitos estadísticos, y así anula un rango entero de encuestas dirigidas por el Banco de Portugal y el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), entre otros a los que las empresas estaban previamente obligadas a responder. (Ver descripción más completa en el Anexo 5.)
Suiza	El estratégico plan electrónico formal de gobierno del Gobierno prevé una serie de proyectos que permitan facilitar el avance hacia la adopción de SBR. Estos son: 1) La arquitectura electrónica de gobierno (Proyecto B1.06), 2) la normalización de las empresas y datos de nóminas (Proyecto B1.08), 3) la transmisión de datos de la nómina de los sistemas de contabilidad de las empresas al gobierno (Proyecto A1.02); y 4) Servicios de formularios electrónicos (Proyecto B2.04) e intercambio electrónico de datos entre las autoridades (Proyecto B2.05). Más información sobre cada proyecto figura en las tabulaciones de la encuesta de la respuesta de Suiza.

- *La dimensión internacional del SBR:* Con la creciente globalización un mayor número de empresas deben tratar con los órganos de gobierno en diferentes jurisdicciones, se plantea la cuestión de reuniones de gobierno con diferentes exigencias de información (y los costes asociados a los mismos, en relación con esto, los Gobiernos de Australia y Nueva Zelanda firmaron recientemente un memorándum de acuerdo cuyo objetivo es... estandarizar las definiciones de los informes de las empresas con información para el gobierno, incluida la normalización de la terminología utilizada en los formularios para cumplimentar previamente los informes con los datos de los sistemas de contabilidad de las empresas y la prestación de un acceso seguro único para las empresas al

presentar los formularios por vía electrónica a las agencias gubernamentales utilizando su software de sistema de contabilidad " (ver Cuadro 9 para mayores detalles). Este enfoque puede servir como un modelo para otros.

Medidas	2009 (actual)	Esperado para 2012
Informes comerciales estandarizados:		
Nº. de gobiernos que han implementado (o están planeando implementar)SBR o proyectos asociados que permitan SBR	12	13/14
Número de administraciones tributarias que informan del estado del SBR como:		
- monitorear la evolución	4	
- en la etapa de evaluación de viabilidad (que requieren aprobación para seguir adelante);	2	
- el detalle de la implementación planificada;	1	
- implementado en parte; o	2	
- implementado totalmente	1 Or 2	

Uso de dependencias gubernamentales e instalaciones públicas para servicios a los contribuyentes

99. El uso de dependencias gubernamentales, puntos de atención de otras agencias gubernamentales, y otros medios de la comunidad representan otra manera potencial para las administraciones tributarias de prestar servicios a los contribuyentes. Estas redes proporcionan un medio a las administraciones tributarias para prestar servicios (incluyendo servicios electrónicos) que de otro modo no sería rentable realizar. Esta materia no se examinó como parte del estudio de 2004. La encuesta trató de determinar en consecuencia la medida en que este enfoque se utiliza y la naturaleza de los servicios prestados a los contribuyentes desde dichos puntos de ayuda. La tabulación que refleja las respuestas del estudio en esta área aparece en la Tabla A39 del documento de tabulaciones de estudio adjunto. Los hallazgos más importantes son los siguientes:

- Alrededor de la mitad de los organismos inspeccionados informó de algún uso de tales medios para los servicios de impuesto.
- Chile y Dinamarca usan bibliotecas públicas para ofrecer internet y acceso a servicios electrónicos.
- Irlanda informó sobre la disponibilidad de opciones de autoasistencia (es decir los 'quioscos' de ordenadores personales) que proporcionan acceso *online* a internet y a los sistemas de la administración tributaria en las dependencias y bibliotecas gubernamentales.
- Canadá y Suecia informaron del funcionamiento de servicios gubernamentales centrales que proporcionan múltiples servicios de agencia.

Medidas	2009 (actual)	Esperado para 2012
Uso de las dependencias gubernamentales/instalaciones por la administración tributaria:		
Nº. de administraciones tributarias que informan de tales instalaciones	14	15
Nº. de administraciones tributarias que proveen servicios electrónicos de tales instalaciones	10	

Medidas	2009 (actual)	Esperado para 2012
Nº. de administraciones tributarias que ofrecen servicios de tales instalaciones para:		
- consultas y asistencia general de impuestos	7	
- pago de impuestos	8	
- Acceso a internet para la información general de impuestos	8	
- Acceso a internet para la información/datos personales de impuestos	2	

Intercambio con otros organismos gubernamentales de información sobre los contribuyentes por vía electrónica

100. Como se señaló anteriormente en este capítulo, las mejoras significativas en la eficiencia de las operaciones del gobierno son potencialmente alcanzables a través de un mayor intercambio de datos dentro y entre los gobiernos utilizando las capacidades de la tecnología moderna. Los organismos de recaudación recogen una gran cantidad de información que es requerida por otras áreas de gobierno. Los mecanismos para el intercambio oportuno de estos datos pueden facilitar la administración en esas zonas y eliminar la necesidad de otras tareas de recolección de información que de otro modo serían necesarias.

101. La encuesta reunió información limitada sobre el grado de intercambio de información, la forma en que se llevó a cabo en la práctica y los detalles de los planes para un mayor desarrollo a medio plazo. La tabulación de las respuestas de la encuesta reflejada en este campo aparece en la Tabla A40 del documento adjunto de las tabulaciones de la encuesta. Las principales conclusiones son las siguientes:

- La gran mayoría de los organismos de recaudación (unos 20 de 28) informó de un cierto nivel de intercambio de información de rutina con otras agencias del gobierno, pero éstos varían ampliamente en su alcance y naturaleza (por ejemplo, para la administración de los derechos de pensión, préstamos estudiantiles, derechos sociales, sustento de menores, registros de empresas, la información estadística, valoraciones de bienes inmuebles, y de aduanas); una serie de administraciones tributarias completó sus respuestas, señalando que la distribución de este tipo tiene que ser autorizada por normas específicas.
- Un país (Dinamarca) ofreció los detalles de su iniciativa del ingreso electrónico que presta asistencia a otros organismos de gobierno (y potencialmente pronto, a algunos organismos del sector privado) proporcionándoles información de sueldos actualizada para sus propósitos administrativos. Se proporcionan detalles amplios de esta iniciativa mediante un estudio del caso en el Anexo 5.

VII. Transferencias de pilas de datos a y desde los organismos tributarias y acceso de terceras partes ajenas al gobierno a los datos de los contribuyentes

Grandes cantidades de datos recibidos de organismos externos

102. La encuesta buscó información breve sobre la naturaleza de los servicios prestados para la transferencia masiva de datos de los contribuyentes a las administraciones tributarias. Las tabulaciones que reflejan las respuestas del estudio en esta área aparecen en las Tablas A41 - A42 del documento de tabulaciones de estudio adjunto. Los hallazgos importantes son los siguientes:

- La mayoría de los países (26 de 28) están recibiendo datos masivos de algún tipo y, aunque no hay ninguna categoría de datos particular transmitiéndose significativamente más que otra, los tipos prevalecientes de información que se reciben en volumen incluyen los datos de la declaración de impuestos de las personas y de sociedades, los pagos del impuesto, la información de la declaración de los empleadores, los datos que se usan para los ajustes, y los pagos el impuesto.
- Aunque la fuente de datos masiva no se investigó específicamente a través de la encuesta, las respuestas indicaron que entre los que aportaron información se incluye a empleadores que ofrecen información/declaraciones de los empleados, profesionales de impuesto que actúan en nombre de los ciudadanos y empresas, y bancos que transmiten declaraciones y/o datos de pago.

Categoría del dato	Número de administraciones tributarias que reciben datos masivos desde organismos externos	
	2009	Esperado para 2012
Cumplimentación de declaración – Impuesto sobre la renta de las personas	19	20
Cumplimentación de declaración – Impuesto de sociedades	18	18
Cumplimentación de declaración –IVA	15	15
Información de declaración de los empleados	18	18
Información de registro/modificaciones	16	16
Datos específicos	19	20
Pago de impuestos	22	22
Otros /1	8	8

/1. **Australia**—datos de los programas sociales de bienestar, **Italia**—información del impuesto de vehículos, **Japón**— incluye las solicitudes de certificado de pago de impuestos, **Irlanda**— una serie de datos de terceros para la verificación y gestión de la conformidad, **México**—facturas electrónicas, **España**—información de registro de coches, tres países restantes no aportaron detalles de los demás datos recibidos por este método.

- Las tecnologías que se usan para la transmisión de los datos son variadas e incluyen disco, cinta magnética, redes privadas e internet (incluidos servicios web) con una tendencia en el futuro a separarse de medios tales como discos y cintas magnéticas en favor de las redes privadas virtuales e internet.
- Aunque los métodos aseguran que los datos varían y dependen de la tecnología usada para la transmisión, hay aplicaciones bastante consistentes de protocolos como Secure Sockets Layer para establecer conexiones encriptadas.

Grandes cantidades de datos enviados a organismos ajenos al gobierno

103. Las tabulaciones que reflejan las respuestas del estudio en esta área aparecen en la Tabla A43 del documento de tabulaciones de estudio adjunto. Los hallazgos más importantes son los siguientes:

- Hay incidencias relativamente limitadas de datos que se transfieren en forma masiva a organismos no-gubernamentales, con poco más de la mitad de las administraciones tributarias (16/28) que indica que actualmente no admiten este tipo de intercambio de datos. Una serie de organismos citaron que su legislación (ya sea específica de cada organismo o legislación sobre la privacidad) limita o prohíbe expresamente este tipo de intercambio de datos.
- Dos administraciones tributarias (Alemania y España) han indicado que ellos esperan introducir transferencia masiva de datos a los organismos no gubernamentales dentro de los próximos tres años.
- De las 12 administraciones tributarias que han indicado que están proporcionando actualmente datos masivos a los organismos no gubernamentales, el tipo más común de datos proporcionado es el de la declaración y de beneficios.

Tipo de dato	Nº. administraciones tributarias que transfieren datos a organismo no gubernamentales	
	2009	Esperado para 2012
Datos personales (nombre, dirección, fecha de nacimiento, detalle del cónyuge, etc.)	6	7
Renta/datos de beneficios /1	10	11
Datos del empleo	5	6
Otros datos relacionados con impuestos (ej. información de empresas)	5	5
Otros /2	3	3

/1. **Dinamarca**-- indica que las transferencias de datos son normalmente de casos específicos y no a granel (por lo que no es una práctica normal el hecho de proporcionar datos a granel a organismos no gubernamentales).

/2. **Irlanda**— información de bonificación de intereses de créditos hipotecarios aportada por instituciones financieras, **Italia**—código de impuestos (identificador individual) validación proporcionadas a las instituciones financieras y las empresas privadas, **Portugal**—notificaciones electrónicas.

Acceso a los datos por parte de terceras partes ajenas al gobierno

104. Esta área de la encuesta buscó investigar el acceso de terceros no gubernamentales a los datos proporcionados por los contribuyentes a las administraciones tributarias, los controles relativos a cualquier acceso y los métodos utilizados para proporcionar acceso a los datos.

105. Las tabulaciones que reflejan las respuestas del estudio en esta área aparecen en la Tabla A47 del documento de tabulaciones adjunto al estudio. Los hallazgos clave son los siguientes:

- La provisión de acceso a la información del contribuyente por parte de terceras partes no gubernamentales no está particularmente extendida, con poco menos de la mitad de los encuestados (13 de 28) que indica que proporcionan este tipo de acceso de alguna forma, y Eslovenia, que indica que el acceso sólo estaba disponible a través de métodos indirectos, tales como cartas, correo electrónico o llamadas telefónicas de persona a persona.
- De los 14 países que no proporcionan actualmente ningún tipo acceso o que no aportaron suficientes detalles sobre algún acceso disponible, dos países (Bélgica y Suecia) indicaron que ellos planean introducir acceso a datos para terceros, en el caso de los profesionales fiscales y otros representantes definidos a medio plazo.

- Para los organismos tributarios donde se admite el acceso de terceros a los datos del contribuyente, éste puede ser concedido por los contribuyentes individuales y corporativos en todos los casos.
- El acceso a los datos es más frecuente para los profesionales fiscales o intermediarios similares y representantes designados (como los que tienen poder de representación), un número menor de administraciones tributarias (6 de 14) facilitan el acceso a las empresas privadas y, en el marco de 'los servicios electrónicos', el acceso es facilitado principalmente a través de portales seguros y servicios web.

Tipo de terceros	Nº. de administraciones tributarias que ofrecen acceso a datos del contribuyente a terceros	
	2009	Esperado para 2012
Profesionales en fiscalidad/intermediarios	13	15
Otros representantes designados	12	14
Compañías privadas	6	6
Otros /1	1	1

/1. **Eslovenia**—La legislación permite la aportación de información sobre la deuda tributaria (superior a 4.000€), previa solicitud, a los que tienen un interés comercial válido, incluidas las personas que prestan servicios de calificación crediticia como su actividad de negocio.

Método de acceso al dato	Nº. de administraciones tributarias que ofrecen este método de acceso	
	2009	Esperado para 2012
Portal	12	14
Servicios web	10	12
Respuesta Interactiva de Voz (IVR) /1	3	3
Métodos indirectos (ej. correo, email, presencial, teléfono)	12	12

/1. Se da acceso a datos mediante IVR en **Australia, Canadá y Portugal**.

Los estudios de casos en este ámbito

106. Una respuesta ofrece un ejemplo de estudio de caso en este ámbito que puede ser de interés para el lector, ver la iniciativa *e-Income* de Dinamarca (ver Anexo 5).

VIII. Seguridad, autenticación y autorización

107. La encuesta de 2004 y su informe no entraron en profundidad en los aspectos de seguridad, aunque se observó que se están utilizando una serie de medidas / técnicas para dar a los contribuyentes el acceso en línea a sus datos personales. Esta encuesta trató de determinar el alcance de los esquemas de seguridad en funcionamiento y / o en proyecto que abarcan la prestación de servicios electrónicos y seguir explorando los métodos utilizados y / o previstos para el control de la verificación del usuario (autenticación) y, una vez autenticado, las acciones que un usuario puede realizar (autorización). Las tabulaciones que reflejan las respuestas a la encuesta en este ámbito aparecen en los cuadros A33 a A35 del documento adjunto de tabulaciones sobre la encuesta. Las principales conclusiones se resumen a continuación.

Marco de seguridad

- Las respuestas proporcionadas en esta área eran una combinación de políticas / información general e información técnica respecto a los criterios específicos de seguridad para ofertas electrónicas de servicio. Como tal, no es posible articular claramente el número de encuestados que disponen de un marco global de protección específico en funcionamiento (ya sea en el conjunto del gobierno o a nivel de agencia) en relación con la prestación de los servicios electrónicos.
- Una serie de administraciones tributarias (11/28) hace referencia a la aplicación de una evaluación de riesgos como parte de su enfoque de seguridad para la prestación de servicios electrónicos, en 2 administraciones (Alemania e Irlanda) se hace referencia específica a la aplicación de la norma ISO27001 (estándar de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, norma publicada en 2005).
- Cuatro administraciones tributarias (Bélgica, Finlandia, México y Suiza) indicaron que no cuentan actualmente con un marco global de protección en marcha, pero que están trabajando actualmente en el desarrollo de dicho marco o tienen previsto hacerlo en los próximos años.
- La mayoría de los organismos tributarios (15/28) o bien no indican ninguna evolución significativa en cuanto al marco de seguridad en los próximos tres años o indican que su situación se espera que sea la misma que hoy (7 / 28). No obstante, se espera que las políticas y procedimientos de seguridad seguirán siendo revisados y evolucionarán a medida que surgen nuevas amenazas y nuevas soluciones disponibles. Los organismos de recaudación que indican la evolución específica previstas son:
 - Australia indicó que buscará desarrollar, alinearse con o adoptar soluciones gubernamentales más amplias para que los clientes puedan experimentar soluciones de seguridad consistentes y reutilizables.
 - Bélgica y Finlandia indicaron que ellos estarán planificando/produciendo un nuevo marco de seguridad dentro de los próximos tres años.
 - Noruega está desarrollando un TRA más completo para los servicios electrónicos en su página web.
 - Suecia informó de que su gobierno está investigando la posibilidad de introducir un carné de identidad electrónico para “no individuos”.

Autenticación

108. La autenticación es el método por el cual se verifica la identidad del usuario y puede contar con contraseñas (incluyendo el uso de hechos conocidos y secretos compartidos), basarse en un dispositivo o ser biométrico. La determinación de una solución de autenticación adecuada requiere un equilibrio entre la seguridad (asegurar el nivel de control apropiado

con la sensibilidad de los datos a los que se tiene acceso) y la usabilidad (garantizar que la solución de seguridad no sea tan molesta que los usuarios de las unidades se distancien).

109. Se recibió información con respecto a los métodos de la autenticación actualmente en uso y/o planeados de 26 administraciones tributarias de 28. Las observaciones primarias se perfilan abajo:

- La aplicación de PIN/clave de acceso (incluyendo secreto compartido) y los enfoques del certificado digital/PKI son bastante iguales para cada tipo de cliente. Para los individuos, PIN/clave de acceso prevalece ligeramente más y en las empresas el uso de certificados digitales/PKI es marginalmente más común. Para las categorías de los contables/profesionales en fiscalidad y otros intermediarios, el uso de cualquier método de autenticación es casi idéntico.
- Existe una limitada aplicación de tarjetas inteligentes y / o fichas, con sólo siete países que indican que las ofrecen a uno o más tipos de cliente (Austria, Bélgica, Finlandia, Italia, Noruega, México y Suecia).
- No hay ninguna indicación de soluciones de autenticación de biometría en uso o activamente en consideración para su adopción dentro de los próximos tres años.
- En varios organismos (10 de 26) la oferta es de dos formas de autenticación, para uno o más tipos de cliente. La combinación más común en estos casos es Usuario ID/clave de acceso y el certificado digital/PKI.
- La investigación identificó un desarrollo notable en Singapur (ver Cuadro 10).

Cuadro 10. Acceso Personal de Singapur (SingPass)

El Gobierno de Singapur introdujo SingPass en marzo de 2003 para apoyar la visión del gobierno electrónico de Singapur (2003-2006) y para transformar la función pública en un gobierno en red que ofrezca acceso, integrado y valor agregado de servicios electrónicos a los clientes, y también ayuda a acercar a los ciudadanos.

SingPass es la contraseña común para que el público acceda los servicios electrónicos del gobierno. Con SingPass, ciudadanos y extranjeros que trabajan en Singapur sólo tienen que recordar un único ID (nombre de usuario) y contraseña para lo que ellos necesitan. Con SingPass, los usuarios registrados pueden usar su único ID y contraseña para acceder a los servicios electrónicos del gobierno central para el ciudadano. Hoy, aproximadamente 40 agencias gubernamentales autentican a los usuarios con SingPass para el acceso a aproximadamente 370 servicios electrónicos que requieren identificación segura de usuario. Los clientes que olviden su SingPass pueden restablecer su contraseña inmediatamente en 52 ubicaciones.

Para asegurar la privacidad de la información del usuario, los datos de SingPass están encriptados, lo que impide el acceso directo a personal no autorizado. Además, las agencias que usan autenticación de SingPass para sus servicios electrónicos no tienen acceso directo al banco de datos.

Fuente: Encuesta de la ONU sobre gobierno electrónico 2008 (From E-government to Connected Governance)

- No hay tendencias significativas surgidas en relación con los métodos de autenticación en uso hoy en día, ni indicados para ser usados antes de 2012. Varios países informaron de los siguientes planes a ser desarrollados:
 - Australia señaló que, a través de los programas para el Registro Australiano de Ciencias Empresariales y el SBR, el ATO ofrecerá una solución integral de la administración para la autenticación de empresas (ver Cuadro 11 más abajo para más detalles). Su estrategia propuesta para los individuos es el “secreto compartido”, tal vez con la opción de autenticación de dos factores. Están deseando aprovechar las soluciones de la autenticación existentes en otras agencias.

- Dinamarca informó de que se está eliminando el código personal PIN / ID de particulares y profesionales en fiscalidad. Además, el certificado digital para las personas se cambiará, de una versión de software a un dispositivo de hardware.
- Finlandia indicó que están pensando introducir autenticación móvil (la entrega de códigos de acceso vía SMS) para los individuos.
- Francia indicó que ellos están en proceso de hacer más fácil la autenticación permitiendo a los ciudadanos individuales escoger el mecanismo para la autenticación: uso de secreto compartido, autenticación de terceros usando identificación federal en la página web del gobierno, o futura tarjeta de identificación electrónica con un certificado electrónico. Una autenticación más fácil para las empresas usando secretos compartidos se está también estudiando para 2010. Para todos los otros tipos de cliente, los certificados del hardware continuarán siendo ofrecidos a través de Autoridades de la Certificación autorizadas.
- España informó de que hay una nueva tarjeta de identificación personal (gestionado por el Ministerio del Interior), que incluye una firma electrónica avanzada y que están desarrollando los acuerdos para su uso, además de su presente certificado electrónica (PKI).

Cuadro 11. Australia: Inicio de sesión seguro y único para empresas

Gracias a un componente fundamental de reducción de tiempo y esfuerzo, que las empresas emplean en los informes de presentación para el gobierno, el canal en línea está resultando más fácil y cómodo de usar. El SBR mejorará significativamente la presentación de informes en línea para empresas australianas mediante la aportación de un sistema de autenticación común de los servicios públicos en línea.

Esto implicará un solo paso para interactuar con el gobierno en lugar de mantener credenciales distintas (por ej. los identificadores de usuario, PIN / clave de acceso, certificados digitales) para cada organismo que decide interactuar con ellos. Diseñado y desarrollado en consulta con las empresas, sus intermediarios, agencias gubernamentales y desarrolladores de software, la nueva credencial que será común a todas las agencias que participan en el SBR, creará el justo equilibrio entre la comodidad y el nivel que las empresas esperan de los sistemas de seguridad de autenticación en línea.

Será una parte esencial de la presentación de informes al gobierno a través de SBR, habilitado para actividades financieras y de programas informáticos de contabilidad a partir del 1 de julio de 2010. Sin embargo, las empresas también se darán cuenta de que la credencial se aplicará progresivamente a las empresas, para los servicios públicos en línea fuera del entorno de SBR por ejemplo, el Portal de Negocios de la ATO. La credencial será accesible en línea desde principios de abril de 2010, como preparación para que el SBR empiece a funcionar el 1 de julio de 2010.

Si bien las empresas y sus intermediarios serán dirigidos al registro por su software o la pantalla de entrada del servicio en línea al que está intentando tener acceso, también habrá un enlace a la página web de la credencial del Registro Australiano de Negocios (<http://www.abr.gov.au>).

Se espera que las personas que tienen certificados digitales ATO los puedan fácilmente convertir a la nueva tecnología durante el registro.

Fuente: Página web de Standard Business Reporting (<http://www.sbr.gov.au/>)

Tipo de cliente	Nº. de administraciones tributarias que ofrecen este método de autenticación en 2009 (y el número que ofrece este método como el más alto nivel de autenticación por tipo de cliente)							
	PIN/Clave de acceso o secreto compartido		Certificado digital / PKI		Tarjeta inteligente/ ficha, etc		No tienen	
	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012
Individuos	17 (10)	16	12	12	6 (6)	7 (7)	-	-

Tipo de cliente	Nº. de administraciones tributarias que ofrecen este método de autenticación en 2009 (y el número que ofrece este método como el más alto nivel de autenticación por tipo de cliente)							
	PIN/Clave de acceso o secreto compartido		Certificado digital / PKI		Tarjeta inteligente/ ficha, etc		No tienen	
	2009	2012	2009	2012	2009	2012	2009	2012
		(9)	(10)	(10)				
Empresas	15 (8)	14 (7)	16 (15)	17 (16)	3 (3)	3 (3)	-	-
Profesionales de fiscalidad/ contables	13 (9)	12 (8)	13 (12)	14 (13)	4 (4)	4 (4)	2	2
Otros intermediarios	11 (8)	10 (7)	10 (9)	11 (10)	3 (3)	3 (3)	6	6

Autorización

110. La autorización es el proceso mediante el cual, después de la autenticación de usuarios, el sistema determina lo que un usuario puede hacer (es decir, las áreas del sistema a las que él / ella puede tener acceso, los datos que él / ella puede ver, y qué transacciones puede presentar, etc). Este control se puede basar en el nivel de acceso, tipo de usuario, permisos de usuarios almacenados, etc.
111. Las respuestas obtenidas sugieren que los organismos de recaudación han interpretado esta cuestión de diferentes maneras, y algunos países reiteran sus métodos de autenticación o perfilan los controles técnicos que permiten el acceso de una sesión en línea - cuando esto ocurrió, se supuso que, una vez autenticado, el usuario es capaz de utilizar todas las funciones disponibles para el particular servicio electrónico al que ha accedido, los hallazgos más relevantes para esta área son los siguientes:
- Más de la mitad de los organismos tributarios que ofrecieron respuestas en esta área (15 de 26) han indicado que tienen métodos para poder limitar el acceso del usuario a datos o transacciones realizadas en sus servicios electrónicos.
 - La encuesta no solicitó información específica a las administraciones tributarias sobre sistemas construidos en casa frente a las soluciones disponibles en el mercado (COTS) para la gestión de acceso y, en consecuencia, no hay tendencias específicas a establecer en este ámbito. Singapur fue el único país que indicó con precisión que utiliza actualmente un producto COTS de autorización [Dirección de Acceso Universal (UAM)].

Tipo de acceso que ofrecen las administraciones tributarias para sus servicios electrónicos y una breve descripción	
Acceso controlado (15 países)	
Australia /2	Aplicación personalizada (Online Access Manager) para aplicaciones de clave en línea. Permite a empresas y profesionales en fiscalidad limitar el acceso de su personal (por cliente, función).
Canadá	El acceso depende del tipo de usuario y permisos establecidos. Una vez autenticados, los contribuyentes tienen vista total para realizar transacciones de acceso a su cuenta en línea. Los terceros tienen acceso controlado por permisos concedidos por los contribuyentes (es decir, puede especificar vista parcial o total para realizar transacciones de acceso).
Chile	Sistema con perfiles de acceso.
Dinamarca	Rango de códigos de identificación para el acceso a los datos y transacciones.
Finlandia	Roles Katso específicos

Francia	Permite a empresas y profesionales de impuestos delegar el acceso a la información y funciones a otro usuario y se puede gestionar el acceso por su función específica de acuerdo con el tipo de impuesto.
Irlanda /2	Los administradores ROS dentro de una organización o práctica fiscal pueden solicitar sub-certificados para el personal y se pueden aplicar controles internos para el acceso que este personal tiene (por cliente, tipo de impuesto).
Japón	Identificación de códigos basados en certificados digitales
México	Se utilizan perfiles de usuario. Acceso basado en roles.
NZ	Funciones de empresas.
Noruega	Funciones definidas en el Registro Central de Coordinación de Entidades Jurídicas. La autorización puede ser delegada por las empresas y los ciudadanos.
Singapur	El acceso se define por los roles y funciones y con el apoyo de producto específico (Universal Access Matrix) con algún tipo de adaptación.
Eslovenia	El acceso se define por el módulo de autorización personalizado. El control de acceso para los contribuyentes se basa en derechos implícitos, según el tipo de contribuyente y los tipos de impuestos, y más permisos explícitos.
Sudáfrica	El acceso se define por los roles, derechos y funciones. Las empresas / profesionales de impuestos pueden controlar el acceso de su personal.
E.E.U.U./2	El acceso a los datos / servicios electrónicos por parte de terceros (por ejemplo, los representantes de los contribuyentes) será autorizado individualmente por el contribuyente – se puede controlar hasta el nivel de tipo de impuesto de un período. Para otros servicios electrónicos, el proceso de inscripción se utiliza para validar la autorización.
Acceso total (/1, una vez inscrito y autenticado (10 países)	
Austria, Bélgica, Alemania, Italia, Corea, Países Bajos, España, Suecia, Turquía, Reino Unido	

/1. "Acceso total", la capacidad de acceder a todos los datos y / u operaciones previstas a través de un servicio electrónico.

/2. Australia, Canadá, Irlanda y E.E.U.U. También indicaron que los usuarios tienen pleno acceso primario a los servicios electrónicos / transacciones para las que están registrados.

- Las respuestas en relación con la situación prevista para la autorización dentro de 3 años eran limitadas, pero los desarrollos previstos son los siguientes:
 - Australia señaló que están ampliando su aplicación *Online Access Manager* (gestor de acceso online) a todos sus servicios en línea y buscando reemplazarla en el futuro por un producto comercial.
 - Bélgica está trabajando en una norma basada en IAM (*Identity and Access Management*), dedicada a las empresas (para facilitar el control de acceso para las personas de la empresa)
 - Finlandia advierte de que un nuevo sistema se está construyendo en el Registro Mercantil para permitir en tiempo real la confirmación de que el rol de la entidad sigue estando activo y vigente en el momento de la autenticación / autorización (descrita como Katso instantánea), y
 - Los Países Bajos indicaron que introducirán la autorización de capas sobre la base de perfiles específicos para las empresas.

Los estudios de casos en este ámbito

112. Una respuesta (i.e., Australia) presentó un caso de estudio en este campo, las capacidades de su portal móvil de acceso, que pueden ser de interés para los lectores (ver detalles ampliados en el Anexo 5):

IX. Resultados, conclusiones y recomendaciones fundamentales

113. Las respuestas de la encuesta, dadas las escasas investigaciones de las orientaciones para el gobierno electrónico, han proporcionado una gran cantidad de valiosa información y puntos de

vista que reflejan las tendencias generales, los avances de los organismos tributarios, los logros, y productos específicos, así como su dirección probable a medio plazo. Aunque la naturaleza del nivel de las preguntas de la encuesta fue relativamente alta, y en todo caso son limitadas por el tiempo y los recursos, es posible extraer ciertas conclusiones y resultados que pueden ayudar a los organismos tributarios en sus planes futuros de servicios electrónicos. Se exponen a continuación.

Instrucciones y enfoques estratégicos de los organismos tributarios (capítulo III)

- Con base en las respuestas de la encuesta, los planes de los organismos tributarios dan un énfasis primario a la reducción de la carga administrativa del cumplimiento de los contribuyentes, con la mejora de la eficiencia operativa como un claro objetivo secundario.
- Una gran mayoría de los organismos tributarios señala el incremento de la gama, calidad y el aumento de sus servicios basados en internet como su prioridad número uno.
- El establecimiento de objetivos cuantificables para medir el progreso de los aspectos clave de los servicios electrónicos en un contexto estratégico no parece ser una práctica muy extendida; una mayor utilización de objetivos a medio plazo puede ayudar a centrar los esfuerzos y reforzar conceptos de responsabilidad entre los funcionarios de los organismos tributarios.
- Hay una gran necesidad de transparencia, al menos en la mitad de los países encuestados en los informes del progreso que han alcanzado con las estrategias de los servicios electrónicos de sus organismos tributarios.

Servicios basados en internet (Capítulo IV)

Cobertura de la gama de servicios

- Medida en términos de alto nivel, ha habido un progreso considerable desde 2004 en la variedad y naturaleza de la oferta de servicios electrónicos:
 - o Prestación de capacidades básicas de transacción de impuestos: 96% (2008)/75%(2004);
 - o Acceso de los contribuyentes a la información personal: 75% (2008) / 55% (2004), y
 - o Prestación de todas las categorías de contenido específico: 75% (2008) / 35% (2004).
- Existe el uso generalizado de sistemas de gestión de contenidos (CMS), principalmente para el contenido web con indicios de una futura orientación cada vez mayor a la gestión de contenidos para dispositivos móviles; integración de las mejoras de CMS o sistemas gubernamentales transversales que llegarán a ser una prioridad como el desarrollo de los sitios web “del gobierno como un todo”/el aumento de portales.

Presentación electrónica de declaraciones

- Se han realizado progresos considerables en general en la presentación electrónica de declaraciones de los principales impuestos y una serie de organismos tributarios pueden hablar de progresos sustanciales en los últimos 5 años; para muchos, este progreso se ha visto facilitado por el uso de mandatos de ley que obligan a la presentación electrónica (por ejemplo en Impuestos de Sociedades, el Impuesto sobre el Valor Añadido y las declaraciones de los empleadores sobre sueldos y salarios).
- Alrededor del 30% de los organismos tributarios encuestados todavía deben realizar un progreso considerable (más del 60%), para la realización de alguno o todos los principales impuestos, entre ellos, varios que han tenido progresos muy limitados en los últimos cinco años.

Pago electrónico de impuestos

- La adopción plena de los métodos electrónicos de pago (por ejemplo, pagos por internet, banca telefónica, y el débito directo) no ha avanzado al mismo ritmo que la presentación electrónica de declaraciones y sólo un tercio aproximadamente de los organismos tributarios pueden informar de que la mayoría de los pagos de impuestos se realizan enteramente por la vía electrónica.
- Existe un considerable potencial en más de la mitad de los países encuestados para aprovechar los importantes beneficios que pueden obtenerse de un uso total de los métodos electrónicos de pago, los datos disponibles de la industria de un país indican una diferencia de costes en una proporción de 1:40 entre los métodos de pago puramente electrónicos y los manuales.

Personalización (incluyendo el uso de estrategias de precarga de datos)

- La precarga de datos ha evolucionado hasta convertirse en una estrategia importante para "transformar" la prestación de servicios de la administración del impuesto sobre la renta de personas en varios países; hay un número de organismos tributarios que ofrecen ahora un proceso totalmente automatizado 'punta a punta' en la preparación de la declaración, asesoría, liquidación y recaudación de pago, lo que proporciona beneficios significativos a sus contribuyentes.
- Chile informó de un número novedoso de desarrollos para los empleados independientes y pequeñas y medianas empresas (por ejemplo, la facturación electrónica y precarga de declaraciones de impuestos), que pueden tener una aplicación más amplia.

Correo electrónico

- Todavía queda una utilidad bastante amplia por aprovechar del correo electrónico, pero su magnitud en muchos organismos tributarios parece ser relativamente menor y hay claros signos de un cambio hacia la implementación de capacidades de seguridad (incluyendo los portales de los contribuyentes).

Accesos a la información personal de los contribuyentes y otros servicios

- Son relativamente pocos los organismos tributarios en 2009 que ofrecen la gama completa de funcionalidades definida como el conjunto completo de servicios *online* para los contribuyentes; como resultado, los contribuyentes deben recurrir a otras vías más costosas para algunos de los servicios que necesitan.
- Más del 60% de los organismos tributarios ofrecen una variedad limitada o subdesarrollada de servicios a las empresas con respecto a 'contabilidad' *online*, 'pago' y 'la funcionalidad de consultas específicas', tal y como se definen, para sus impuestos a sociedades y el IVA; una nota positiva, es que alrededor de un tercio de los organismos tributarios en esta categoría muestran mejoras en los sistemas 'contables' y funcionalidades de 'pago' a medio plazo.
- Entre un 60-80% de los organismos tributarios ofrecen servicios a los ciudadanos muy limitados o subdesarrollados en materia de 'contabilidad', 'pago' y 'consultas', tal y como se definen, por sus impuestos sobre la renta de las personas físicas; sin embargo, alrededor de la mitad de los organismos tributarios en esta categoría muestran mejoras en el sistema 'contable' y 'la funcionalidad de pago' a medio plazo.

Los centros de asistencia personal y el uso de los servicios electrónicos de los organismos tributarios

Muchos organismos tributarios han realizado una serie de medidas para reducir la dependencia de los canales de servicios costosos (por ejemplo, en la consulta personal); entre las que se incluyen la prestación de servicios electrónicos para uso propio de los contribuyentes, la utilización de mecanismos de filtrado directo para los contribuyentes, cuando sea factible, facilidades de autoasistencia, y la retirada de los servicios de recibo de pago.

- La mayoría de los organismos tributarios informan de planes o intenciones para reducir sus redes de centros de atención personal u oficinas locales como parte de los esfuerzos para mejorar la eficiencia y reducir sus costos.

Estrategias para promover el uso de los servicios electrónicos

- Se ha planteado un considerable impulso al uso del mandato de ley para obligar a la presentación telemática (y en menor medida al pago electrónico) a segmentos específicos de contribuyentes en los últimos cinco años y esto continuará a medio plazo, así como las actividades promocionales y administración de incentivos (por ejemplo la ampliación de los plazos de declaración).

Acceso remoto de capacidades para el personal de asistencia

- Hay una significativa expansión en el número de funcionarios de los organismos tributarios a los que se les han otorgado capacidades de acceso remoto para sus relaciones con los contribuyentes, principalmente para incrementar la eficiencia. Esta tendencia parece que continuará a medio plazo.

Posibilidades de la telefonía (Capítulo V)

Uso de centros de llamadas telefónicas

- En contraste con la situación observada en 2004, ha habido un progreso considerable en el desarrollo y utilización de las posibilidades de los centros de llamadas telefónicas (como un canal más eficaz en la prestación de servicios) y los volúmenes asociados de tráfico.
- Los datos de la encuesta sobre la tendencia de los volúmenes de llamadas en los últimos 3 años no se han completado, pero **sugieren que alrededor de la mitad de los organismos estudiados tiene una tasa de crecimiento anual en el volumen de llamadas superior al 10%**; mientras que el crecimiento de esta magnitud sería visto justificadamente como una preocupación por algunos organismos tributarios, otros (por ejemplo, Bélgica, Francia, Japón, México, Portugal, Sudáfrica y España) lo ven como un resultado positivo, que refleja su éxito en la introducción y promoción del uso de centros de llamadas telefónicas como una alternativa de servicio a los demás (más caros) canales (por ejemplo, los centros de asistencia personal).
- Las respuestas de la encuesta sugieren que alrededor de un tercio de los organismos tributarios no tienen dispositivos de medición adecuados para evaluar apropiadamente sus operaciones del centro de llamadas telefónicas.
- Frente a los grandes aumentos en la carga de trabajo de los centros de llamadas telefónicas y de las inversiones de recursos asociadas, junto con el objetivo de aumentar la proporción de contribuyentes que puedan gestionar sus propios asuntos fiscales, una serie de organismos tributarios están realizando mayores esfuerzos para entender los factores o causas como medio para elaborar estrategias para mitigarlas.

- Alrededor de un tercio de los organismos tributarios, los cuales tienen extensas o muy grandes redes de oficinas, parecen tener el potencial para hacer un uso mucho mayor de las prestaciones del centro de llamadas telefónicas moderno.

Uso de teléfonos móviles

- Los datos de la encuesta muestran que los teléfonos móviles siguen siendo un canal muy poco desarrollado para la prestación de servicios en la mayoría de los organismos tributarios, aunque un pequeño número de países aportaron algunas aplicaciones o experiencias útiles.

Propuestas para recibir servicios del gobierno como un todo (Capítulo VI)

- Vistos a través de todos los organismos estudiados, los enfoques de prestación de servicios del gobierno como un todo parecen relativamente inmaduros, pero se han identificado desarrollos útiles en algunos países (por ejemplo, la iniciativa de Australia del SBR, el desarrollo de portal único de Dinamarca para los ciudadanos y su iniciativa de impuestos electrónicos, el portal Altinn de Noruega de empresas para el gobierno, y la evolución del portal único del Reino Unido para los ciudadanos y empresas).

Portales del Gobierno

- Ha habido un progreso considerable en este ámbito, casi el 60% de los países informaron de la creación de portales del gobierno, mientras que éstos varían en su funcionalidad, se observaron progresos notables en Dinamarca, Noruega y Reino Unido.

Registro de ciudadanos y empresas

- Menos de la mitad de los países encuestados ofrecen un sistema unificado de registro e identificación de las empresas, mientras que en relación con los ciudadanos la proporción es de alrededor de dos tercios; la ausencia de estas capacidades es probable que complique o limite, según se prevé, la prestación de "servicios del gobierno como un todo" en el futuro.

Informe estándar de negocios SBR

- Con el objetivo de reducir las cargas del cumplimiento de los contribuyentes, un número creciente de países han tomado medidas (entre las que se incluye el SBR), o están planeando algo en este sentido, racionalizar las obligaciones de información financiera impuestas a las empresas o sociedades por los reglamentos del gobierno (incluyendo impuestos).

Instalaciones públicas del gobierno para servicio del contribuyente y otras instalaciones

- Las instalaciones públicas del Gobierno parecen jugar un papel relativamente menor en la prestación de servicios, pero la evolución en Canadá y Suecia pueden ser dignas de una mayor atención; Dinamarca informó del uso de las bibliotecas públicas para aumentar el acceso a los servicios electrónicos.

Transferencia masiva de datos hacia y desde los organismos tributarios y el acceso de terceras partes ajenas al gobierno a los datos de los contribuyentes (Capítulo VII)

- La recepción de datos en grandes cantidades de organismos externos es frecuente a través de una serie de tecnologías, que van desde los discos a los servicios web.
- La transmisión de datos a granel y el acceso a los datos de los contribuyentes por organismos no gubernamentales no es común, pero menos de la mitad de los organismos

tributarios encuestados prestan estos servicios (en algunos casos esto se debe a la prohibición legal específica) y en su expansión hay poco futuro.

Seguridad o autenticación (Capítulo VIII)

- Relativamente consistente es la gama de soluciones de autenticación en uso (principalmente ID de usuario o contraseña y certificados digitales), con planes limitados de implementación de nuevas tecnologías (por ejemplo, tarjetas inteligentes, envío de acceso codificado a través de teléfono móvil).
- El impacto de desarrollos del "gobierno como un todo" en el marco de la evolución y mejoras en la política y aplicación de soluciones de seguridad será un área de estrecho seguimiento de todos los organismos tributarios.

Madurez general de la oferta de los servicios electrónicos

- En contraste con la situación observada en 2004, ha habido considerables progresos en muchos aspectos y un buen número de desarrollos innovadores observados; sin embargo, la mayoría de los organismos tributarios tienen mucho camino por recorrer para alcanzar el nivel "transformacional" de las competencias establecidas en el modelo de madurez descritas en el capítulo II, y del que brevemente se hace referencia en la ficha de puntuación que se presenta a continuación.

Características de la madurez del gobierno electrónico: Qué revelaron los resultados en el contexto de los organismos tributarios

Fase y características de la madurez en el gobierno electrónico	Resultados de la encuesta
<p>Presencial: Esta fase está representada por los organismos tributarios que tienen un propósito creciente de que sus servicios estén presentes en internet. Puede tratarse simplemente de información que describe lo que hace la agencia, qué servicios ofrece y cómo funciona. También puede incluir una referencia a los puntos de contacto si las comunidades necesitan más información o desean hacer negocios con la agencia.</p>	<p>Todos los organismos tributarios demostraron esta característica.</p>
<p>Interacción: Esta fase representa el desarrollo de la principal comunidad de interacción con el gobierno a través de servicios en línea. Aunque las comunidades todavía puedan tener acceso a información y servicios a través de los canales tradicionales, como el teléfono o en persona, la segunda fase representa un entorno en el que las comunidades pueden ordenar y ejecutar los servicios en línea. También pueden manipular bases de datos de información y usar mecanismos de búsqueda y vínculos a otros sitios relacionados.</p> <p>Esta fase también introduce el principio de entrada común que elimina la necesidad de que las comunidades comprendan las estructuras del gobierno para acceder a los servicios públicos, y ofrece la primera instancia de entrega de transacciones de alto volumen.</p>	<p>La mayoría de los organismos tributarios parecen muy avanzados en relación con esta característica.</p> <p>Se identifican desarrollos útiles a través de una serie de organismos tributarios (por ejemplo, los portales de gobierno para ciudadanos y empresas).</p>
<p>Transacción: En esta fase, las comunidades pueden también acceder a servicios de gobierno a través de múltiples canales de envío (por ejemplo, en línea, las tecnologías inalámbricas o PDA) y los organismos tributarios comienzan a reformar sus procesos de negocio</p>	<p>Los servicios de transacción están bien desarrollados por la mayoría de los organismos tributarios, pero una minoría todavía tiene importantes avances por hacer en</p>

Fase y características de la madurez en el gobierno electrónico	Resultados de la encuesta
<p>de tal manera que los servicios se pueden prestar a través de diversos canales de oficio. Esto aumenta el factor de comodidad para las comunidades y las empresas que utilizan los servicios del gobierno.</p> <p>Hay una mayor supresión de la necesidad de las comunidades por entender las estructuras de gobierno como resultado del aumento de los servicios compartidos y la colaboración entre las agencias en un mayor intercambio de información e iniciación de servicios.</p> <p>La personalización de la prestación de servicios es un lugar común, y la propuesta de valor de los servicios ha sido tal que la máxima asimilación de las iniciativas de gobierno electrónico es siempre alta.</p>	<p>su uso para los principales impuestos.</p> <p>Éstos siguen siendo temas pendientes para la mayoría de los organismos tributarios.</p> <p>Se ha informado de determinados ejemplos útiles, pero los resultados indican que se trata de un gran "territorio inexplorado" para la mayoría de los organismos tributarios.</p>
<p>Integración y transformación: Esta fase se caracteriza por una interfaz perfecta y un modelo integrado de prestación de servicios en el que la relación entre las comunidades, gobierno y los negocios se ha transformado. Los múltiples canales de prestación de servicios son ya un hecho y los nuevos medios de prestación de servicios están siendo continuamente explorados. Los mecanismos de gobierno electrónico se dan por sentados como parte de la vida cotidiana y el gobierno electrónico como un concepto de manera efectiva "desaparece" para ser simplemente «gobierno».</p>	<p>Hay algunos ejemplos aislados (por ejemplo, portales de ventanilla única del gobierno como un todo, y la iniciativa de impuestos de Dinamarca), pero el logro de la visión expresada en la presente fase es en gran medida el desafío futuro para todos los organismos tributarios (y otras agencias gubernamentales).</p>

Anexo 1 – Prestación de servicios a los contribuyentes usando tecnología moderna: El trabajo de la OCDE en este campo desde 1997

Antecedentes

1. En la conferencia de noviembre de 1997 titulada *Desmantelamiento de las Barreras para el Comercio Electrónico Mundial*, celebrada en Turku, Finlandia, el gobierno y los representantes empresariales se reunieron para celebrar discusiones informales sobre los retos y oportunidades que presenta el comercio electrónico global para los sistemas fiscales. Menos de un año después de Turku, el Comité de Asuntos Fiscales (CFA) formuló Las Condiciones del Marco Fiscal de Ottawa (DAFFE / CFA (98) 38/REV3) que fueron recibidas por ministros de la OCDE en la conferencia de Ottawa de 1998, y posteriormente aceptadas por todo el mundo generalmente como una forma de proporcionar una base sólida para el trabajo en curso. La OCDE, en cooperación con otras organizaciones internacionales, fue reconocida como la organización en mejores condiciones para coordinar y llevar adelante esta labor.

Las Condiciones del Marco Fiscal de Ottawa y la prestación de servicios al contribuyente

2. En el ámbito de la administración tributaria y específicamente en lo que se refiere a los servicios de los contribuyentes, los principios y conclusiones contenidos en las condiciones del marco se han desarrollado en una serie de elementos:
 - Los organismos tributarios deben hacer uso de la tecnología disponible y aprovechar la evolución comercial en la administración de su sistema tributario para mejorar continuamente el servicio de los contribuyentes.
 - Desarrollo de un consenso internacional sobre la manera de simplificar los sistemas fiscales para reducir al mínimo el coste de cumplimiento tributario, en particular para las Pequeñas y Medianas Empresas.
3. En febrero de 1999, el Foro de Administración Estratégica (FSM por sus siglas en inglés), el predecesor del Foro de Administración Tributaria (FTA), formó la Subcomisión de Comercio Electrónico para el progreso de los trabajos sobre el cumplimiento fiscal, los servicios al contribuyente y los problemas asociados con la administración electrónica del comercio. En particular, el Subgrupo recibió la tarea de examinar la administración fiscal de diferentes "opciones de aplicación" identificadas en el informe de la CFA, "Comercio Electrónico: Documento de debate sobre cuestiones fiscales" (DAFFE / CFA (98) 50) (que se publicó en Ottawa, junto con las Condiciones del Marco Fiscal). Estas opciones de aplicación intentaron estimular el debate sobre los mecanismos de apertura a los gobiernos para aplicar las Condiciones del Marco Fiscal. El acuerdo con las opciones de aplicación respecto al servicio a los contribuyentes se resume en el cuadro 12.

**Cuadro 12. Condiciones del Marco Fiscal de Ottawa:
Acuerdo de Opciones de Aplicación Relativas a los Servicios al Contribuyente**

1. Los organismos tributarios pueden considerar el desarrollo de sitios web de internet, donde se pueden ver y descargar información, tal como la legislación fiscal, las sentencias, la jurisprudencia, las estadísticas de impuestos y las formas fiscales.
2. Los organismos tributarios pueden considerar los sistemas de telefonía interactiva para responder a muchas preguntas estándar.
3. Los organismos tributarios pueden considerar un único punto de acceso al correo electrónico para los contribuyentes de gran movilidad.
4. Los organismos tributarios pueden considerar recibir y responder a las consultas de los contribuyentes por el servicio de correo electrónico.
5. Los organismos tributarios pueden considerar los programas de depósito directo para los pagos de impuestos y devoluciones.
6. Los organismos tributarios pueden considerar la aceptación de datos de la declaración de impuestos y otra información mediante el uso de las nuevas tecnologías.
7. Los organismos tributarios pueden considerar los pagos automatizados de seguridad social, impuestos sobre la nómina, y otras deducciones similares.
8. Los organismos tributarios pueden considerar trabajar con otras ramas del gobierno para investigar los beneficios de un punto de registro único del gobierno en internet.

4. Para el progreso en la implementación de estas opciones, el Subgrupo organizó una reunión de especialistas relevantes, y emprendieron una encuesta sobre las técnicas de servicio electrónicas que eran usadas por países miembros de la unión. La formalización ocurrió en marzo de 2000, cuando expertos de servicios al contribuyente se reunieron en Copenhague para compartir experiencias en el empleo de prestación de servicios electrónicos y aprender de otros miembros la manera en la que usan las nuevas tecnologías para mejorar el servicio al contribuyente. Este último se inició en mayo de 2000, cuando los países miembros llevaron a cabo un estudio de las iniciativas de servicio al contribuyente que emplean nuevas tecnologías.

Encuesta de 2000 sobre tendencias en la prestación de servicios mediante tecnología

5. Las principales conclusiones de esta encuesta (que abarca 15 países miembros) fueron las siguientes:
 - **De las comunicaciones en papel a las comunicaciones electrónicas:** Las autoridades fiscales han introducido el uso de los medios electrónicos en sus procesos de administración fiscal como sustitución de los formularios en papel y los métodos manuales actualmente en uso. En relación con esto, la tecnología para facilitar la privacidad y la seguridad se encuentra en diferentes etapas de prueba y empleo. En la actualidad una autoridad fiscal tiene un programa funcional que permite a las empresas presentar declaraciones de impuestos sobre empleados por vía electrónica. Además, existe un programa que permite a los individuos presentar sus declaraciones de impuesto sobre la renta a través del teléfono.
 - **Preparación/asistente para autogestión/sistemas expertos:** Hay una tendencia a otorgar a los contribuyentes la capacidad de consulta y preparación de sus propias declaraciones sin la asistencia necesaria mínima o con la mínima ayuda. Un ejemplo son las pruebas que se realizan por una autoridad tributaria en ordenadores públicos de "pantalla táctil", que los contribuyentes pueden utilizar en la preparación de sus propias declaraciones. El sistema utiliza una pantalla y unas directrices.
 - **Cheques o dinero en efectivo para la transferencia electrónica de fondos:** Usando las tecnologías desarrolladas para las operaciones de venta al por menor, las autoridades fiscales están habilitando a los contribuyentes para que satisfagan sus obligaciones fiscales mediante transmisión electrónica.

- **De la respuesta manual a la automatización de voz y correo:** Aumento del uso de software de inteligencia artificial, los sistemas de llamadas centralizados y los recursos de internet para mejorar el servicio, en lugar de incrementar el personal para satisfacer las necesidades del cliente como en años anteriores, son manifestaciones de una tendencia creciente. Una de esas iniciativas utiliza un sistema automático de gestión de correo electrónico para la lectura, ruta y respuesta a las consultas por correo electrónico.
 - **De los programas reactivos a los programas proactivos:** Anticipando las necesidades y deseos de los clientes se han generado una serie de iniciativas. En lugar de intentar poner remedio a las situaciones a medida que surgen, las autoridades fiscales están planeando de antemano el tratamiento y eliminación de los problemas en el futuro. Por ejemplo, se están utilizando recursos para desarrollar sitios web interactivos de impuestos, específicamente adaptados a los jóvenes (animación, etc.) y las personas mayores (de gran formato, etc.).
 - **De servicios segmentados a integrados/ventanilla de servicio:** En un esfuerzo por reducir la carga de los contribuyentes, las autoridades tributarias están explorando maneras de minimizar el número de contactos con los clientes y reducir el tiempo necesario para esos contactos. Se están estudiando métodos como el establecimiento de un registro único, a través de internet, de información de negocios para el uso de los departamentos gubernamentales y asociaciones del sector público.
 - **De contribuyente a cliente:** Hay una tendencia creciente hacia la prestación de más servicios al usuario final: el contribuyente. Las autoridades fiscales son cada vez más sensibles a su mercado, formulando estrategias y estructurando la administración fiscal para servir mejor a sus clientes. Paneles de defensa de los ciudadanos, días de trabajo dedicados exclusivamente a los contribuyentes con problemas crónicos, y oferta de incentivos para la presentación electrónica son sólo algunos ejemplos de esta tendencia.
6. Casi todos los encuestados habían creado páginas web que permiten la descarga de formularios, y proporcionan respuestas a las preguntas más frecuentes. La mayoría de los sitios permiten la presentación *online*. En general, se estaban eliminando los elementos humanos y el papel, reemplazándolos por respuestas automáticas y, en algunos casos, por los sistemas expertos que emplean la inteligencia artificial. Donde aún existe personal, se observó que los esfuerzos se están dirigiendo a mejorar la eficiencia e impulsar a los empleados a tomar acciones, que puedan resolver la consulta o el problema en un único punto de contacto. Estas iniciativas implican que los empleados puedan acceder al almacenamiento de datos de los contribuyentes, lo que proporciona sistemas expertos para encontrar rápidamente la respuesta de los contribuyentes, el acceso a la correspondencia electrónica para proporcionar una respuesta oportuna y la integración de todos los sistemas tributarios para comunicarse entre sí.
7. Aún quedan algunos obstáculos para generalizar la utilización de la tecnología electrónica. Dos de ellos, seguridad y la firma electrónica, se encuentran en diversas etapas de desarrollo e implementación. Otro obstáculo que se identificó fue la disponibilidad de ordenadores para los contribuyentes. Varios países han compensado esta situación, a través de la "cumplimentación del formulario" por teléfono, el establecimiento de "quioscos" en lugares públicos que permiten la presentación y mediante el uso de terceros, tales como la administración de correos y de los representantes. Se destaca que la nueva generación de internet móvil de dispositivos habilitados es relativamente barata (por ejemplo, teléfonos WAP15), también podría ayudar a reducir la brecha digital actual en este sentido.
8. Como se señaló en el informe de diciembre de 2000 al Comité de Asuntos Fiscales, el trabajo de la FSM subrayó la importancia cada vez mayor de los medios electrónicos en la prestación de servicios a los contribuyentes y en la reducción de los costos de cumplimiento. El FSM dio su beneplácito a la marcada tendencia hacia un mayor uso de mecanismos electrónicos, como el correo electrónico, los sistemas expertos en impuestos web, la transferencia

electrónica de fondos, etc., para mejorar el servicio al contribuyente por las administraciones y en consecuencia, recomendó que las autoridades tributarias continúen facilitando el intercambio de prácticas y el conocimiento entre las administraciones, de los miembros y no miembros, a través de reuniones específicas, incluidas las reuniones de expertos, el FSM *Electronic Discussion Group*, y el desarrollo permanente del sitio web FSMKE.

La encuesta de 2004 sobre tendencias en la prestación de servicios al contribuyente con el uso tecnología

9. En 2004 se inició un seguimiento mayor de la encuesta por parte el Subgrupo de Servicios al Contribuyente en el recién constituido Foro de Administración Tributaria. Las principales conclusiones de esta encuesta fueron:
- Ha habido avances importantes desde 2000 en el alcance y naturaleza de los servicios electrónicos ofrecidos a los contribuyentes y sus representantes en prácticamente todos los organismos tributarios nacionales de los países de la OCDE.
 - A pesar de estos avances, existe un potencial considerable de muchos organismos tributarios nacionales para aumentar sustancialmente la tasa de crecimiento de los distintos servicios ofrecidos, especialmente para las empresas.
 - Se ha avanzado considerablemente desde 2000 en el uso de la presentación electrónica de los contribuyentes y sus representantes en la administración de impuestos a personas; es un hecho indicativo de progreso que en 2003, la tasa de asimilación de estos servicios superaba el 50% en cinco autoridades fiscales, en cuatro alcanzaba el 80% o más (tres sin mandato obligatorio); el progreso en otras áreas (por ejemplo, el IVA, impuesto de sociedades), que cubre ampliamente a las empresas, está mucho menos avanzado, aunque un pequeño número de países han demostrado que se puede alcanzar una tasa muy alta (es decir, más del 50%).
 - Internet se ha convertido en una herramienta importante para la prestación de servicios a los contribuyentes; en general, los organismos tributarios han aumentado sustancialmente el contenido de la información, la funcionalidad y la "relación con el usuario" de sus sitios web desde la última encuesta; más de la mitad de los organismos tributarios en los países miembros ofrecían servicios de transacciones a través de sus páginas de internet en 2004.
 - Las mejoras en los métodos de segmentación de clientes para la prestación de servicios a los contribuyentes se han vuelto cada vez más importantes (por ejemplo, grupos de información del sitio web, los portales dedicados, administración de cuentas para los grandes contribuyentes, investigación y servicios especializados de consulta para profesionales de impuestos) en consonancia con una gestión moderna y las mejoras en la promoción para la prestación de servicios.
 - El importante papel desempeñado por los profesionales de impuestos en el día a día de la administración tributaria en muchos países está recibiendo cada vez mayor reconocimiento; más de la mitad de los organismos tributarios han identificado a los profesionales tributarios como una parte fundamental en la prestación de los servicios y les ofrecen una gama de servicios a la medida (por ejemplo, servicios eficaces de telefonía, portales de internet con capacidades de transacción), en reconocimiento a este factor.
 - Ha habido un crecimiento considerable en la prestación de servicios del pago electrónico; sin embargo, la tasa de adopción de estos servicios ha sido lenta, algo debido muy probablemente a las preocupaciones de los contribuyentes en torno a la seguridad y los temores al fraude.

- Menos de la mitad de los organismos tributarios en los países miembros han desarrollado un conjunto completo de normas de desempeño que orientan la prestación de servicios a los contribuyentes, por lo que es difícil sacar conclusiones para estos organismos en cuanto a la calidad del servicio ofrecido en general, y determinar el alcance de las mejoras en la prestación de servicios derivadas de la utilización de las nuevas tecnologías.
 - En los organismos tributarios existe una clara tendencia a dedicar una parte cada vez mayor de sus presupuestos administrativos a las inversiones en Tecnologías de la Información TI; sin embargo, la encuesta reveló una variación sustancial en los niveles de las inversiones en TI a través de los organismos tributarios miembros (5-25%), señalando la necesidad de algunos organismos tributarios de examinar la amplitud de sus inversiones en consonancia con las tendencias prevalecientes.
 - Ha habido un aumento sustancial en el número de organismos tributarios que utilizan el correo electrónico (ya sea de forma libre o restringida) para las interacciones de los contribuyentes (sobre todo para las consultas de los contribuyentes); sin embargo, los volúmenes aportados son generalmente muy pequeños y las respuestas de la encuesta revelan una serie de preocupaciones con respecto a la gestión eficaz de los servicios de correo electrónico; sobre la base de datos muy limitada de algunos países, la iniciativa de correo electrónico de los organismos tributarios puede tener un futuro importante y sustituir a los canales tradicionales de correos (por ejemplo, notificaciones formales de asistencia, recordatorios o promociones).
 - Las operaciones de los centros de telefonía, con el apoyo tecnológico moderno, se están convirtiendo en un elemento cada vez más importante de la estrategia de prestación de servicios de los organismos tributarios en muchos países de la OCDE, reflejando una orientación hacia el aumento de la eficiencia y la accesibilidad de los contribuyentes a la información necesaria de las obligaciones tributarias.
 - Aunque no se examinan en detalle, las respuestas de la encuesta y su estudio han revelado un pequeño número de ejemplos de estrategias innovadoras para la prestación de servicios, basadas en el enfoque de la ventanilla única del “gobierno como un todo”.
10. El informe concluye con tres recomendaciones para los organismos tributarios nacionales:
- Se exhorta a los organismos tributarios a utilizar los resultados de la encuesta de forma sistemática con referencia a su propio desempeño y a identificar oportunidades de mejoras del servicio para los contribuyentes, en particular mediante el uso de nuevas tecnologías;
 - En su caso, se exhorta a los organismos tributarios a que prosigan activamente en las estrategias para mejorar la tasa de los servicios electrónicos;
 - Cuando no estén implementadas, se exhorta a los organismos tributarios a desarrollar y aplicar las normas de prestación de servicios para los principales servicios que ofrecen, así como a medir y aportar los resultados alcanzados.

Anexo 2 - Trabajos publicados desde 2005 sobre la actividad del Foro de la Administración Tributaria del Subgrupo de Servicios al Contribuyente acerca de aspectos de la prestación de servicios electrónicos

- Estudio de Tendencias en la Prestación de Servicios al Contribuyente con el uso de nuevas tecnologías - *Survey of Trends in Taxpayer Service Delivery Using New Technologies* (February 2005) www.oecd.org/dataoecd/56/41/34904237.pdf
- Lograr el éxito con servicios electrónicos: la importancia de tener una Arquitectura de Negocios - *Achieving Success With Electronic Services: The Importance of Having a Sound Business Architecture* (April 2005) (www.oecd.org/dataoecd/27/19/34767000.pdf)
- Estrategias para mejorar la tasa de los servicios electrónicos - *Strategies for Improving the Take-up Rates of Electronic Services* (March 2006) (www.oecd.org/dataoecd/41/36/36280699.pdf)
- Uso de información de terceros para ayudar a los contribuyentes a conocer sus obligaciones de declaraciones: Experiencias de los países con el uso de declaraciones con datos precargados de impuestos personales - *Using Third Party Information Reports to Assist Taxpayers Meet their Return Filing Obligations: Country Experiences with the Use of Pre-populated Personal Tax Returns* (March 2006) (www.oecd.org/dataoecd/42/14/36280368.pdf)
- Gestión de correo electrónico - *Management of Email* (March 2006) (www.oecd.org/dataoecd/42/19/36279861.pdf)
- Soluciones de Aplicación de Software que algunos organismos tributarios utilizan para apoyar la Arquitectura Técnica - *Application Software Solutions Being Used to Support the Technical Architecture of Selected Revenue Bodies* (March 2006) (www.oecd.org/dataoecd/42/12/36280568.pdf)
- Informes de Terceros y Precarga de Datos para Declaraciones de Impuestos: Las Mejoras Danesa y Sueca - *Third Party Reporting Arrangements and Pre-filled Tax Returns: The Danish and Swedish Approaches* (January 2008) (www.oecd.org/dataoecd/39/5/39948012.pdf)
- Presentación del “Informe estandarizado para los Negocios” - *Standard Business Reporting* (July 2009) (www.oecd.org/dataoecd/36/52/43384923.pdf)

Anexo 3 – Valor para los ciudadanos: Una visión del gobierno público

La visión: El sector público está entrando en una nueva era, en la que la prestación de los servicios públicos se orientará hacia la creación de valor público y la capacitación del usuario. Esta transformación es parte de una evolución histórica con su propia lógica y dinámica, pero que está siendo fuertemente apoyada y habilitada por las tecnologías de información y comunicación (TIC). De hecho, las dos están estrechamente vinculadas y unidas entre sí. Las TIC se han convertido hoy en la corriente principal de cualquier sector público o actividad gubernamental, ya sea para hacer más eficientes los procesos administrativos o una prestación de servicios para los ciudadanos y las empresas más eficaz.

La creación de valor público contribuirá a potenciar de forma individual y colectivamente a todos los actores que desempeñan un papel en la constitución de la sociedad. Se aumentará la capacidad de estos actores sociales para desenvolverse en la sociedad y asumir sus responsabilidades sociales.

Transformaciones fundamentales y retos futuros

Gobierno totalmente unido y conectado en red: Gobierno, que deberá optar por un régimen **plural** y más diverso. Se fomenta el liderazgo, y las habilidades y prácticas de trabajo necesarias para dar cabida a estos cambios. Esto implica nuevos roles para los líderes y gerentes sobre la base de las habilidades de negociación, la potenciación del personal, las nuevas TIC basadas en habilidades múltiples y prácticas de trabajo flexible:

- Los gobiernos serán **más abiertos**. Ellos, por lo tanto, crearan un marco de código abierto y normas adecuadas compartidas para garantizar la eficiencia general, transparencia y sencillez, pero que al mismo tiempo pueden ser adaptadas abierta y flexiblemente, a las diferentes necesidades locales o sectoriales para optimizar el control sobre sus impactos.
- Los sistemas de gobierno serán ofrecerán una mayor **colaboración**. Reunirán los recursos, conocimientos y las formas para actuar de todos los públicos pertinentes, privados y actores civiles a fin de optimizar la creación de valor público. Nuevos modos de colaboración productiva estimularán la creación de asociaciones público-públicas, público-privadas y público-civiles.
- Las distinciones tradicionales entre los sectores público, privado y civil se verán afectadas por unas **fronteras administrativas borrosas**. La manera de producir los servicios públicos estará subordinada al criterio principal de generar un claro valor público, y será realizado por aquellos que están en la mejor posición para hacerlo, sea una organización de gobierno, empresas o ciudadanos.
- Los gobiernos facilitarán la reutilización de los datos, incluyendo tanto los datos generados por los usuarios como la información del sector público. Aumentando así la disponibilidad y procesamiento inteligente de los datos, facultando a las instituciones públicas, privadas y civiles.

Respuesta a las necesidades y deseos del usuario: servicios personalizados: Las herramientas de las TIC se utilizarán para ofrecer servicios personalizados que crean valor personal o privado, del que gozan todos los actores sociales. La personalización ha pasado de ser un sueño lejano a algo tangible, ya que los usuarios exigen cada vez más servicios hechos a la medida, diseñados por su precisión a las necesidades individuales, en lugar de aceptar una talla única para todos a partir de un estado impersonal. Esto puede realizarse a través de servicios proactivos, la “autogestión”, los servicios preventivos o de las vías de servicio personal prestados por cualquier actor apropiado, incluyendo a los emprendedores sociales, y /o los intermediarios comerciales:

- **Los servicios ‘autodirigidos’** acompañarán a la personalización. Los propios usuarios desempeñarán un papel directo en uno o varios puntos a lo largo de la cadena de valor del servicio, tal vez también en el montaje de una cadena de valor completa para satisfacer sus necesidades específicas. Los usuarios podrán participar directamente por cuenta propia, participando, diseñando servicios, determinando los nuevos canales de entrega para los usuarios, o eligiendo y controlando el consumo de sus propios servicios a través de presupuestos personales.
- **Además de las interfaces basadas en las TIC**, también se desarrollarán servicios personales. Asesores personales y representantes utilizarán los sistemas de apoyo de las TIC para mejorar la calidad del servicio, ya sea más apropiado en un trato personal, o para satisfacer las necesidades de grupos específicos. Esto puede realizarlo el personal de las oficinas existentes o acometerse en los centros dedicados al servicio público.
- **Con la personalización incluyente** se asegurará que todos los grupos e individuos, en particular los desfavorecidos de alguna manera, puedan acceder a los servicios flexibles y combinados, utilizando los sistemas de prestación de canal múltiple e interfaces multimodales.
- **Personalización a través de la intermediación**, que se logrará mediante la combinación de la prestación de servicios públicos, privados y civiles a través de nuevos puntos de venta, tales como bancos, supermercados o clubes sociales. Los intermediarios también pueden ayudar a los actores sociales que no pueden o no desean acceder a los servicios por sí mismos, sino acceder a ellos a

través de terceros, ya sea de manera informal, profesional o comercial.

Un gobierno más abierto, participativo y democrático: Otro elemento clave de la potenciación es la habilitación y estimulación de la participación política en decisiones. Promueve la colaboración entre las partes interesadas en la sociedad, tratando de equilibrar o reconciliar los conflictos de interés. Básicas en la participación política de decisiones son las TIC basadas en redes sociales, en las que la gente deposita, cada vez más, su experiencia y conocimientos a disposición de los demás. Los gobiernos soportarán, fomentarán y aprovecharán el crecimiento de las redes de individuos e intereses para mejorar la calidad del gobierno y servicios a través de la «sabiduría de todos», y para aumentar la legitimidad y confianza del sector público.

- Los gobiernos usarán las TIC para otorgar poder a ciudadanos, negocios y otras organizaciones desde la base. Las TIC serán usadas para lograr que las voces y experiencia de un gran número de individuos y grupos se oigan, a través de las consultas, participación activa y elecciones. Muchas barreras a la participación pueden ser vencidas haciendo las cosas con lógica y transparencia. Los gobiernos informarán activamente a los ciudadanos para elevar su conciencia y estimular la interacción.
- Los gobiernos designarán a las **comunidades** y localidades, más allá de la política formal y la urna, para la promoción subsidiaria local y a nivel de vecindad e interacción entre generadores de política y ciudadanos. Este efecto palanca de recursos locales, conocimientos y habilidades servirá para desarrollar nuevas formas de propagación política, apoyo y capital social que pueden servir para reforzar culturas diversas e intereses, además de actuar como puente entre ellas.
- Los gobiernos **impulsarán nuevas ideas** de todas las fuentes. La TIC será usada para proporcionar una consulta estableciendo plataformas que faciliten a los ciudadanos con intereses y puntos de vista comunes el poder refinar sus ideas. La consulta es importante. No es suficiente para los ciudadanos entender o ratificar las decisiones de gobierno; ellos también deben ser capaces de proponer ideas y saber que esas ideas hayan sido oídas y seriamente consideradas.
- Los gobiernos desarrollarán y usarán técnicas de colaboración de masas. Los nuevos servicios se utilizarán para tomar decisiones altamente especializadas y políticas apoyadas a través del modelado, visualización y simulación. La colaboración masiva y los instrumentos 'de aprovisionamiento de multitudes' de la web 2.0 madurarán y finalmente encontrarán un uso extendido dentro del sector público. El rol de las nuevas generaciones de servicios web (Web 3.0) comenzará a gran escala y la creación de redes de computación en malla (grid) estará en todas partes.

Nuevas formas de dirección, evaluación y mejora del rendimiento: El Gobierno aumentará su capacidad para medir y supervisar la eficacia de las políticas en la sociedad. Esto requiere que instituciones independientes sean capaces de supervisar la calidad de los procesos y estructuras gubernamentales y evalúen estrategias de comunicación e información. Los gobiernos también tienen que ser transparentes y responsables, y al mismo tiempo ofrecer las salvaguardas suficientes para el mantenimiento de la protección de la privacidad y seguridad.

- Los gobiernos harán los **cálculos de los costos y beneficios** de los servicios que ofrecen. Los servicios provistos para la sociedad - sean para el uso individual: como el cuidado, la educación y la Seguridad Social, o para el bien común: como regulaciones de empleo de tierra, infraestructuras como caminos, cinturones verdes o la conectividad pública inalámbrica - siempre tienen tanto costos como beneficios. Para cada uno de ellos, hay compensaciones hechas en términos tales como cantidad, frecuencia, acceso y calidad. La variedad de los efectos de esas compensaciones sobre gente distinta deberán estar disponible para que los ciudadanos puedan estudiarlos.
- Los gobiernos tendrán que **abordar el riesgo abiertamente**. Cualquier ciudadano responsable ante el riesgo realiza su cobertura mediante la compra de seguros. Las empresas aseguradoras se cubren contra el riesgo mediante la compra de reaseguros. Para muchos riesgos, el gobierno es el reasegurador último, y es importante que los gobiernos no incurran en el riesgo de ejercer este papel si no son capaces de hacerlo. Un enfoque de gestión de riesgos es por lo tanto una necesidad. Es importante que los gobiernos hagan explícitas las suposiciones subyacentes sobre el riesgo asociado a una cierta línea de acción, y también el beneficio.
- Se requiere un enfoque de gestión de riesgos específicos para la **protección de la intimidad y seguridad**. El funcionamiento en un ambiente flexible y rico en información requiere sistemas de seguridad que sean fácilmente adaptables a procedimientos administrativos diferentes. Como estos sistemas cada vez son más usados a nivel paneuropeo, la interoperabilidad de estructuras semánticas y normas técnicas será esencial. La seguridad de los datos también será mejorada, dando a los actores sociales mucho mayor control de sus propios datos e identidades (a menudo múltiples), por ejemplo a través de terceras partes que sean de confianza.
- El seguimiento del funcionamiento de los servicios de gobierno se moverá desde la cima actual hacia abajo, del enfoque conducido por proceso de objetivos a la definición de medidas más centradas en el usuario y en **el sentido de mejorar**. Esto incorpora más responsabilidad de las necesidades locales y la retroalimentación detallada en torno al personal de primera línea y los propios usuarios de servicios

- del gobierno.
- **La garantía de calidad** será un hecho. Esto es necesario porque un peligro de la antigüedad de la información es que se sature a la gente con información o recomendaciones sin modo de comprobar su exactitud o importancia. La garantía de calidad debe ser inherente al sistema, o de lo contrario se convertirá rápidamente en un obstáculo para la eficiencia y efectividad.
 - Los gobiernos fomentaran el aprendizaje continuo para mejorar la calidad de las decisiones y el funcionamiento interno de gobierno. Ellos también aprenderán a mejorar la explotación de los activos intangibles representados por el personal experto y experimentado. El aprendizaje organizacional y el desarrollo de competencias contribuirán a la decisión y política con base en evidencias.

Fuente: *Value for Citizens—A Vision of Public Sector Governance in 2020* (Informe de la Comisión Europea) diciembre de 2008.

Principales elementos del plan de gobierno electrónico de Noruega: eNorway 2009—El salto digital

La visión: El gobierno quiere crear una sociedad del conocimiento, en la que todos puedan participar y que explote el potencial de la tecnología de la información. El uso avanzado de la tecnología en Noruega aportará a su población y empresas una vida más fácil y contribuye a promover la creación de valor, asegurando así la prosperidad y el bienestar de las generaciones futuras. La tecnología de la información apoyará el avance del sector público que ofrece los mejores servicios posibles, basados en los recursos que tiene a su disposición. Las necesidades de su población y sus empresas e industria estarán en el corazón del desarrollo de la *Digital Norway*.

1. El individuo en Digital Norway

Principales estrategias y objetivos
<p>1.1 Participación digital para todos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para 2007, se establecerán sistemas que aseguren que todos aquellos que no tienen acceso a internet tengan la oportunidad de acceder a los servicios en línea en su barrio o vecindad • Para 2007, el 80 por ciento del total de los sitios oficiales deberán cumplir con un número de criterios cualitativos de acceso.
<p>1.2 Competencias digitales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las habilidades digitales básicas son importantes, tanto para prevenir la expulsión del mercado de trabajo como para hacer más fácil encontrar uno nuevo. Una etapa en el desarrollo del Acuerdo IA implicará la colaboración del gobierno con las partes en el mercado de trabajo sobre las iniciativas para evitar que la falta de habilidades básicas en situaciones de trabajo digital conduzca a la expulsión prematura del mercado de trabajo. El desarrollo de habilidades digitales también será utilizado por la administración del trabajo y bienestar como medida de cualificación en las situaciones donde la falta de tales habilidades impide que los grupos prioritarios en la política del mercado de trabajo puedan volver a incorporarse al mercado de trabajo. • Para 2008, las competencias digitales serán cruciales para la educación y la formación, destacando: 1) Las TIC como medios de enseñanza: los alumnos y los estudiantes deberán ser capaces de utilizar las TIC en un lugar seguro, bien informado y creativo para desarrollar los conocimientos y habilidades que tendrán como participantes plenos en la sociedad; 2) Uso de las TIC en las materias académicas: las TIC se integrarán en todas las asignaturas a través de planes de estudio y como parte del sistema de evaluación, cuando sea pertinente, 3) Las competencias digitales: Deben desarrollarse métodos y herramientas para evaluar y medir las competencias digitales de los estudiantes, a fin de garantizar que los alumnos y estudiantes alcancen los niveles de habilidad digital satisfactoriamente.
<p>1.3 Servicios digitales para el público general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para 2009, todos los servicios interactivos, que tiene al público general como su grupo objetivo, deberán estar disponibles a través de la puerta de enlace ciudadano, 'Mi Página'. • Todos los nuevos servicios interactivos, que tienen al público general como su grupo objetivo, se desarrollarán de manera que puedan estar disponibles a través de la puerta de enlace del ciudadano 'Mi Página' desde el momento de su lanzamiento. • El uso de los servicios electrónicos de los grupos objetivos deberá ser supervisado de cerca. En el caso de los servicios de alto volumen (por ejemplo, impuestos, admisiones para la educación superior, etc.) por lo menos el 75 por ciento del grupo objetivo deberá utilizar los servicios electrónicos en 2009. • Para 2009, el 80% de los usuarios de los servicios públicos digitales estarán satisfechos o muy satisfechos con los servicios

1.4 Derechos digitales

- Para 2007, todos los ciudadanos podrán elegir por sí mismos, cualquier mejora, si la comunicación con las autoridades se realiza por vía electrónica.
- Para 2009, se llevará a cabo una revisión integral de la legislación del derecho de autor. Una parte natural de este trabajo será evaluar la aplicación normativa relativa a la copia, difusión y protección de los sistemas técnicos relacionados con los contenidos digitales.
- Para 2009, todos los organismos del sector público habrán preparado el camino hacia la recuperación electrónica de los datos personales propios de una manera fácil y segura.

1.5 Acceso digital para conocimiento y cultura

- Para 2007, se presentará una estrategia que prepare las facilidades de acceso al patrimonio, incluyendo el cine, la literatura, colecciones de museo y archivo, fuentes literarias profesionales de los conocimientos y los archivos nacionales de sonido e imágenes. La estrategia se ha elaborado sobre la base en los acuerdos de derecho de autor y las normas de protección de datos personales.
- Para 2009, se establecerán categorías que garanticen el acceso a través de internet al patrimonio cultural y el conocimiento, y las fuentes de experiencia para las instituciones educativas y el público en general.

2. La innovación y el crecimiento en la industria y las empresas de Noruega

Metas y elementos estratégicos clave
<p>2.1 Reestructuración, innovación y creación de valor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para 2009, tendrán esta opción todas las industrias y empresas con operaciones de comercio electrónico que aprovechan las prácticas para explotar el potencial de la innovación.
<p>2.2 Servicios digitales adaptados a las necesidades de la industria y las empresas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para 2008, todos los servicios interactivos relevantes entre las empresas y el gobierno estarán disponibles a través del portal de Altinn. • Para 2008, se realizarán electrónicamente el 75% de todos los envíos de los 15 formularios oficiales más usados. Durante 2008, al menos el 30% del grupo objetivo para los otros servicios electrónicos disponibles usarán la comunicación por medio electrónico. • Para 2008, el 70% de las empresas estarán satisfechas o muy satisfechas con los servicios públicos digitales.
<p>2.3 Incremento en la creación de valor con base en la reutilización de la información del sector público</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para 2008, se implementará una política holística, con base en el principio de no costo, que asegure la reutilización eficiente de los datos públicos para incrementar la creación de valor y el desarrollo de nuevos servicios. • En 2007 se realizará la evaluación e informe del impacto en las instituciones oficiales de la directriz de reutilización para la creación de valor. • En 2007 se revisarán y modificarán los acuerdos para el uso exclusivo de datos oficiales que tienen conflicto con la directriz para la reutilización de la información del sector público emitido por la Unión Europea. • En 2005 se unirán a Digital Norway las Instituciones gubernamentales y la mayor parte de los municipios que tengan responsabilidad de datos geográficos. • En 2008 se presentarán mapas electrónicos marinos actualizados que cubren toda la costa noruega.
<p>2.4 Las compras electrónicas contribuyen a incrementar la ventaja competitiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2007, todas las instituciones de gobierno tendrán objetivos, estrategias y planes de adquisiciones que incluyan el uso de procesos electrónicos. • Para 2009, el 25% de las adquisiciones para la operación del sector público se realizarán total o parcialmente a través de concursos basados en procesos electrónicos para la coordinación con las empresas.
<p>2.5 La voluntad para la investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para 2010, la inversión total en investigación se incrementará al 3% del PIB, del que un 1% provendrá de fuentes públicas. En el Libro Blanco de la Investigación, el Gobierno propuso elevar la inversión total en investigación con el fin de colocar a Noruega como una nación líder en investigación.

3. Un sector público coordinado y centrado en el usuario

<p>3.1 La interacción digital en el sector público</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el periodo hasta el 2009, el Gobierno preparará el terreno para la interacción digital con el sector público, de manera que: 1) toda la comunicación formal no sensitiva entre las instituciones del sector público se realizará principalmente de forma electrónica (como primer paso, deberá ser implementada por los ministerios a más tardar durante 2007); 2) todas las instituciones de gobierno habrán introducido la gestión electrónica de casos y adoptado la iniciativa para el establecimiento de archivos electrónicos; y 3) todas las instituciones del sector público habrán adoptado el uso del "e-Identificador" y la firma electrónica para todos los servicios relevantes.
<p>3.2 Uso de estándares abiertos de TIC y aplicaciones "Open Source"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para 2009, todos los nuevos sistemas de información y TIC en el sector público usarán estándares abiertos. • Para 2006, se habrá establecido un conjunto de normas administrativas para el intercambio de datos y documentos. • Para 2006, todas las instituciones del sector público habrán incorporado en los documentos de planificación relevantes, cómo van a usar los estándares abiertos, la arquitectura orientada a servicios y las aplicaciones 'open source'. • Para 2008, el intercambio de documentos y datos cumplirá con los estándares administrativos. • Para 2008, todos los formularios oficiales estarán disponibles electrónicamente y construidos con una interfaz de usuario común.
<p>3.3 Garantizar la obtención de beneficios y nuevas formas de trabajar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para 2009, al menos el 75% de las instituciones del sector público podrán afirmar y documentar que los proyectos de digitalización han contribuido a cambiar y simplificar las rutinas de trabajo. • Para 2009, la carga administrativa total para las empresas, relacionada con los informes a las autoridades, se habrá reducido en el equivalente a 300 trabajos a tiempo completo, en comparación con 2004.

Fuente: eNorway 2009—The Digital Leap (junio de 2005).

Elementos clave en la estrategia de gobierno electrónico de Dinamarca

Meta	Objetivos	Iniciativas clave
Mejor servicio digital	Los ciudadanos y las empresas deben experimentar un sector público accesible y con mentalidad de servicio .	Plan de acción para incrementar en 15% hasta 2010 la tasa de soluciones en línea cuando se usen esos servicios; a partir de 2008, los ciudadanos y las empresas recibirán recordatorios en mensajes de texto sobre citas con el sector público; para 2012, habrá evolución completa del portal ciudadano; el portal de empresas se convertirá en el canal común del servicio público para las empresas; en 2009, las empresas accederán a las soluciones para informe del gobierno a través del portal de empresas y en 2010 el 75% de los informes de las empresas serán digitales.
	El sector público debe ofrecer servicios coherentes y ubicar a los ciudadanos y empresas en el centro de sus tareas .	Para 2010, se desarrollarán grupos digitales de ciudadanos, tales como 'Mi casa' y 'Mis hijos', en las principales áreas de usuarios; en 2007, concluirá el análisis del potencial y los retos legales asociados con la operación conjunta de los registros públicos (con el objetivo de incrementar el uso eficiente de recursos y mejorar el reciclado de datos).
	Los canales de comunicación entre el sector público, los ciudadanos y las empresas deben ser selectivos y fortalecerse a fin de promover los canales digitales en la medida de lo posible .	A partir de 2010, los ciudadanos y las empresas podrán optar por recibir toda la correspondencia del sector público de forma electrónica (buzón digital en el portal ciudadano o de empresas); para 2010, el 25% de las transacciones aportadas por parte de las empresas al sector público serán realizadas como soluciones 'sistema a sistema'; investigación del uso obligatorio de opciones de autoservicio por grupos con TI.
	El sector público debe hacer un esfuerzo dirigido para involucrar a los ciudadanos y empresas en el desarrollo de las soluciones digitales .	En 2007 se identificarán los 10 flujos empresariales más importantes con la visión de optimizarlos a través de la digitalización, la simplificación de reglas, el reciclaje de datos, etc.; en 2008 serán integrados en el portal ciudadano 30 servicios estatales/regionales/municipales esenciales; las autoridades públicas dispondrán de modelos para involucrar a ciudadanos y empresas en el desarrollo de servicios electrónicos.
	Se debe garantizar la continuidad de la seguridad y el procesamiento seguro de los datos en el sector público.	Para 2009, se refinará la firma digital, los ciudadanos y las empresas podrán usar la firma digital en todas las soluciones donde el usuario debe autenticarse, se lanzará en 2010 una solución para dar a los ciudadanos y las empresas una vista de sus registros en los sistemas y archivos electrónicos del sector público.
La digitalización promoverá mayor eficiencia	El compromiso ejecutivo y su enfoque en la digitalización deben asegurar que el sector público es de los mejores en su aprovechamiento.	Cada año, al menos el 75% de los proyectos de digitalización deben liberar recursos (con al menos 25% del total); la digitalización será obligatoria en las directrices para las estrategias de eficiencia en el sector público; nuevas regiones deben dar un mayor énfasis a la digitalización mediante la asignación de gerentes de TI a gerentes ejecutivos.
	Las iniciativas públicas de digitalización deben ser orientadas por evaluaciones de impacto consistentes y la documentación de los esfuerzos.	En 2007, se elaborarán herramientas comunes en casos de negocio para uso de todas las entidades del sector público estatal; las autoridades públicas deben implementar métodos de administración de proyectos (MAP) para todos los proyectos de digitalización de gran escala; una unidad de comunicación estará dirigida a los altos ejecutivos públicos para el uso de los MAP.
Una colaboración más estrecha creará cohesión digital	Se tomarán más decisiones como parte de una comunidad vinculada .	Para el periodo de la estrategia, los comités serán responsables de la digitalización, las estrategias de canales y la estandarización en áreas específicas; la mercadotecnia de los portales de ciudadano y de empresas será coordinada centralmente; y en 2008 serán obligatorios nuevos estándares abiertos.
	Los sistemas de TI del sector público deben hablar el mismo idioma .	Para 2008, se creará el plan de acción para el desarrollo de la arquitectura empresarial en el sector público y habrá una propuesta para un sistema de administración documental y de archivos electrónicos para el sector público.
	El desarrollo conjunto se verá reforzado por la operación conjunta .	En 2007, se prepararán directrices para la creación de soluciones de TI para la colaboración a través del sector público, se pondrá en marcha una solución conjunta para la autenticación y autorización.

Fuente: 'Towards Better Digital Service, Increased Efficiency and Stronger Collaboration', (The Danish Government E-Government Strategy 2007-2010) junio de 2007.

Elementos clave en la estrategia de gobierno electrónico de Australia.

Visión 2010	Prioridades	Acciones a tomar
<p>Australia mantendrá su posición como líder en gobierno electrónico, demostrando cómo el uso efectivo de la tecnología transforma el gobierno en un sector de la economía más eficiente y orientado al cliente.</p> <p>A través del uso efectivo de la tecnología, el gobierno mejorará sus estructuras y procesos. Los servicios en línea electrónicos y basados en voz estarán totalmente integrados en el servicio que presta el gobierno. La prestación electrónica sustentará todos los demás canales, asegurando una base consistente para todas las actividades y dando un servicio uniforme sin importar cómo se enfoque el gobierno.</p>	<p>Cubrir las necesidades de los usuarios</p>	<p>La AGIMO (Oficina de Administración de Información del Gobierno Australiano), en conjunto con el Comisionado de la Privacidad y de Institutos de Seguridad relevantes, ayudará a las instituciones de gobierno a comprender e implementar los requisitos de seguridad y privacidad establecidos en la propia legislación gubernamental.</p>
		<p>El gobierno implementará un enfoque consistente y coordinado para que las instituciones midan el uso y satisfacción con sus servicios.</p>
		<p>El gobierno revisará y consolidará sus sitios web, de manera que sea más fácil para la gente encontrar lo que buscan. Una presencia en línea, más simple y moderna, facilitará su promoción, mejorando su conocimiento y uso.</p>
		<p>El gobierno proporcionará cuentas personalizadas individuales a través de australia.gov.au. Todos los usuarios – ciudadanos y ciudadanos de otros países que necesiten interactuar con el gobierno australiano, empresas y organizaciones – sólo necesitarán actualizar detalles una vez, con la opción de que la actualización se haga automáticamente en todas las instituciones del gobierno.</p>
		<p>Será posible rastrear transacciones gubernamentales en línea. Los usuarios obtendrán inmediatamente recibos por las transacciones que no puedan ser completadas en el momento. Como parte de la reforma de los procesos de negocio del gobierno, se completarán electrónicamente muchas más transacciones desde el inicio, de lo que es posible usando medios tradicionales.</p>
		<p>El gobierno promoverá de manera más prominente las opciones electrónicas para la prestación de sus servicios, con la intención de que se facilite el acceso a los servicios de gobierno.</p>
	<p>Establecer la prestación de servicios relacionados</p>	<p>El gobierno establecerá principios para las relaciones <i>online</i> a fin de brindar una experiencia consistente para quienes se relacionen electrónicamente con el Gobierno Australiano.</p>
		<p>El gobierno reformará procesos de negocio redundantes y mal diseñados, y reducirá la duplicidad combinando procesos similares entre instituciones. Mientras que la tecnología será un habilitador para estas reformas, el esfuerzo principal residirá en implementar nuevas vías para realizar las actividades del gobierno.</p>
	<p>El gobierno diseñará un proyecto general o plan de trabajo sobre cómo las instituciones de gobierno usarán la tecnología para interactuar entre ellas y con los ciudadanos, empresas y organizaciones bajo el modelo de gobierno <i>online</i>.</p>	
	<p>Lograr valor por el dinero</p>	<p>El gobierno desarrollará un marco de inversión en TIC robusto, mejorando la calidad de: 1) la planificación estratégica de TIC; 2) la administración y desarrollo de planes; 3) adquisiciones; y 4) evaluación</p>
		<p>El gobierno introducirá un nuevo proceso de administración de proyectos, conocido como Gateway^{MR} para mejorar la entrega de grandes proyectos.</p>
		<p>Con la adopción por parte de las instituciones de gobierno de procesos de negocio estandarizado y modular, se pretende eliminar o cambiar procesos ineficientes, redundantes y duplicados. Para ello habrá que reutilizar y compartir sistemas existentes.</p>
	<p>Mejorar la capacidad del sector público</p>	<p>El gobierno medirá en qué grado tiene la capacidad necesaria para lograr la visión y evaluará la madurez de estas capacidades.</p>
		<p>El gobierno incrementará el nivel de habilidades en TIC de sus empleados como parte del proceso para construir la madurez y capacidad de prestación de servicio de las instituciones.</p>
		<p>El gobierno desarrollará planes de adquisición en todos los niveles de gobierno, para promover decisiones más estratégicas y orientadas sobre la adquisición de TIC.</p>
		<p>El gobierno desarrollará un marco de administración segura de identidades para empleados de gobierno y sus contratistas, permitiendo al gobierno modernizar el acceso y mejorar las cuentas para sus empleados.</p>
<p>El gobierno identificará, revisará y eliminará cualquier barrera legislativa para un gobierno en línea.</p>		

Fuente: 'Responsive Government—A New Service Agenda' (Gobierno de Australia, marzo de 2006).

Elementos clave en la estrategia de gobierno electrónico de Singapur

Visión para 2010	Ejes estratégicos	Acciones a tomar
<p>La visión iGov2010 es la de un Gobierno Integrado (iGov) que deleite a sus clientes y conecte a los ciudadanos a través de Infocomm.</p> <p>Es un Gobierno que trabaje como una entidad, atravesando fronteras organizacionales, para cosechar sinergias y explotar nuevas oportunidades en todos los aspectos, ya sea proporcionando información que relacione ciudadanos, o siendo inteligente e interactivo en la comprensión total de las necesidades de los clientes para ofrecer servicios de calidad que los satisfagan.</p> <p>Para 2010, nuestro objetivo es tener al menos:</p> <p>1) 8 de 10 usuarios que estén muy satisfechos con la calidad total de los servicios electrónicos.</p> <p>2) 9 de 10 usuarios que recomendarían a otros realizar transacciones con el Gobierno a través de servicios electrónicos y</p> <p>3) 8 de 10 usuarios que estén muy satisfechos con el nivel de claridad y utilidad de la información publicada en línea sobre políticas, programas e iniciativas del Gobierno</p>	<p>Incrementar el alcance y riqueza de los servicios.</p>	<p>Desarrollar conocimientos para mejorar los servicios electrónicos a los clientes. Trabajar para integrar procesos y servicios a través de fronteras organizacionales, incluyendo entidades del sector privado, con el objetivo de minimizar las interacciones entre los clientes y el Gobierno para completar sus transacciones.</p> <p>Desarrollar servicios electrónicos proactivos, cordiales, receptivos e integrados.</p> <p>Extender el alcance de los servicios electrónicos. Cualquiera que desee interactuar en línea con el Gobierno necesita contar con un acceso sencillo y cómodo, independientemente de si él o ella tienen los medios para hacerlo. También aprovecharemos nuestra tasa del 100,8% de penetración de la telefonía móvil para extender el alcance de los servicios electrónicos a nuestros clientes.</p>
	<p>Incrementar la conciencia de los ciudadanos en la participación electrónica</p>	<p>Desarrollar información en línea clara y útil de manera vibrante e interesante. El portal en línea del Gobierno de Singapur www.gov.sg – la puerta de acceso a toda la información y servicios electrónicos del Gobierno – tendrá un mejor aspecto y sensación, mejor servicio de búsqueda y una presentación más clara de la información sobre las políticas y servicios del Gobierno.</p> <p>Atraer la participación en línea en las consultas públicas y la retroalimentación. Brindaremos espacios independientes de consulta para las empresas, jóvenes y singapurenses en el extranjero, dentro de la ventanilla única interactiva del Gobierno para los problemas nacionales y la propuesta de políticas ‘Online Consultation Portal’ (www.feedback.gov.sg).</p>
	<p>Aumentar la capacidad y sinergia en el Gobierno.</p>	<p>Crear sinergia a través de sistemas, procesos y datos compartidos. La Arquitectura Empresarial del Gobierno de Singapur (AEGS), un proyecto para identificar áreas de negocio potenciales para la colaboración inter-institucional, liderará la manera de cosechar grandes eficiencias. También establecerá estándares de aplicaciones y datos para facilitar el acceso a la información y sistemas entre instituciones. Una instancia de la AEGS sería la consolidación de servicios comunes de recursos humanos y finanzas para las instituciones públicas en VITAL.org – centro de servicios compartidos para lograr mayores economías de escala para el sector público.</p> <p>Enriquecer la experiencia de trabajo de los funcionarios públicos, a través del uso innovador de infocomm. Infocomm también será utilizado para transformar la manera en la que trabajan los funcionarios públicos, y para crear soluciones que aborden los retos comunes a los que se enfrentan. Por ejemplo, podemos aprovechar las tecnologías móviles para permitir que los funcionarios trabajen desde cualquier lugar e implementar herramientas de colaboración de escritorio para habilitar el trabajo entre departamentos e instituciones. Para 2010, se implementará un Ambiente de Operación Estándar de TIC para obtener ahorros significativos al tiempo que mejora la eficiencia operativa.</p> <p>Fomentar la explotación innovadora de infocomm en el sector público.</p>
	<p>Aumentar la ventaja competitiva nacional</p>	<p>Aumentar la competitividad económica mediante la transformación sectorial.</p> <p>Colaborar con la industria infocomm en soluciones de iGov. A nivel de industria, facilitaremos el crecimiento del sector privado mediante alianzas en proyectos innovadores de Infocomm. Las instituciones públicas colaborarán con la industria Infocomm en la creación conjunta, desarrollo y exportación de soluciones de iGov.</p> <p>Exhibición y promoción de soluciones de iGov.</p>

Fuente: iGov.sg (Gobierno de Singapur) junio de 2009

Anexo 4 – Resultados seleccionados de las investigaciones con relación a la no utilización de servicios electrónicos

Cuadro 13. Oficina tributaria australiana: Experiencia *online* del cliente. Resultados de la investigación

Estos hallazgos reflejan la experiencia del cliente (mediados de 2007), según lo aportado por una investigación externa para la ATO y facilita la comprensión de la experiencia esperada para habilitar el análisis de 'brecha':

La opinión actual del cliente sobre el canal en línea es:

- **Inconsistente, ad hoc y mal definido:** Por ejemplo, no está disponible en los canales preferidos toda la gama de opciones para presentar una declaración, y hay múltiples canales disponibles para la misma declaración.
- **Incómodo y complejo:** Los clientes no pueden interactuar de manera 'natural' usando sus sistemas administrativos de oficina actuales, tienen que recurrir frecuentemente a la interacción de múltiples sistemas o imprimir y utilizar el correo tradicional para cumplir con sus obligaciones y están limitados en términos de cantidad / volumen de datos electrónicos que pueden transferir entre el cliente y la administración tributaria. La mayoría de las transacciones en línea o interacciones no son en tiempo real / casi tiempo real, y no dan certeza, y el proceso de registro y autenticación es largo y complejo comparado con las otras experiencias no gubernamentales, por ejemplo, los bancos.
- **No personalizado / diferenciado:** Las opciones no están personalizadas para adaptarse a necesidades particulares y preferencias, y han limitado la precarga de datos individuales 'ya conocidos' por el gobierno.
- **Caro:** Sigue habiendo trabajo excesivo, tanto por la Administración Tributaria como por los clientes como consecuencia de excepciones tras la declaración y continúa habiendo el mínimo de servicios brindados / para envío en línea; la Administración Tributaria sigue siendo limitada, por lo cual pedimos que luche por centrarse en proporcionar un mejor servicio en los canales preferidos.

Fuente: Informe interno de la ATO (proporcionado para fines de la encuesta). Algunas de las deficiencias detectadas están corregidas.

Cuadro 14. HMRC (Departamento no ministerial británico de recaudación tributaria): Los obstáculos a la presentación *online*

Estos hallazgos fueron extraídos textualmente de la investigación realizada a finales de 2007 en nombre del HMRC del Reino Unido para determinar los actuales obstáculos a la presentación en línea del IVA, declaraciones anuales de personas jurídicas y físicas y las retenciones de salarios, e identificar estrategias para superar estas barreras.

Las barreras: Los obstáculos para las opciones de presentación en línea tienden a ser de percepción o prácticas.

Entre las barreras de percepción, las más importantes fueron la familiaridad y comodidad con los hábitos y rutinas existentes en la presentación en papel. Para los clientes que han estado presentando la declaración de esta manera durante mucho tiempo, el sistema que empleaban les era familiar y relativamente eficiente. La preocupación que muchos expresaron fue que cualquier nuevo sistema supondría un esfuerzo significativo para adaptarse sin ofrecer ventajas sustanciales.

Aquellos que nunca habían usado la declaración en línea encontraron difícil imaginar cómo funcionaría el proceso en la práctica, y lo similar que sería a las formas en papel con las que se sentían familiarizados. Por otra parte, a muchos clientes les preocupaba que los servicios en línea no fueran totalmente fiables o seguros y asumieron que esto también se aplicaría a los servicios en línea de HMRC. Incluso para aquellos que eran relativamente optimistas sobre el uso de la declaración en línea, se les desvió fácilmente de migrar de las declaraciones en papel. En estos casos, los clientes sintieron que el proceso actual de registro al servicio, la espera del identificador PIN y el familiarizarse con la página suponían demasiado esfuerzo y ansiedad adicional a los plazos tributarios estándar.

Finalmente, había un grupo de clientes que se enfrentaron a barreras prácticas significativas y reales para adoptar los servicios de declaración en línea. Estos individuos y empresas sin acceso a la TI o sin las habilidades para navegar y presentar la declaración en línea, tendieron a describir preocupaciones similares y barreras de percepción, y también se enfrentaron a la perspectiva de la inversión financiera y a tener que capacitar al personal para usar el sistema, un proceso que muchos dijeron que no estarían muy dispuestos a emprender.

Ofreciendo soluciones en línea: de la mayor importancia fue que las *medidas de seguridad* establecidas para proteger sus datos personales serían estrictas y coherentes con las utilizadas por otras organizaciones que promovían transacciones en línea tales como bancos y sociedades de construcción. En relación con esto se mencionaron los PIN, las contraseñas y el logo de un candado. Además, también hubo la expectativa de que las declaraciones de impuestos en línea serían *adaptadas a sus necesidades* preguntando sólo por temas relevantes a sus circunstancias y que éstas se plantearían en un idioma común.

En términos de cómo motivar a sus clientes para declarar en línea en el futuro, los participantes mencionaron espontáneamente una serie de sugerencias. En primera instancia, querían que el formulario en línea tuviera en lo posible una *aparición similar a la declaración en papel*, mediante el uso de un lenguaje y diseño similares con respecto a las secciones que les corresponden. Se pensó que esto proporcionaría tranquilidad y ayudaría a crear confianza, especialmente entre aquellos que tuvieran menos confianza con relación a la TI e interactuaran menos

regularmente con HMRC.

Muchos también desearon que el Departamento brindara **confianza** a los clientes. Esto se extendió desde el acuse de recibo de las declaraciones hasta comunicados sobre la capacidad de los sistemas del HMRC para atender a los clientes que interactúan con ellos de esta manera. En relación a esto, algunos clientes de empresas y agentes sugirieron que HMRC brindara **soporte proactivo** tal como talleres para ayudar a construir niveles de confianza entre aquellos no acostumbrados a trabajar en línea. Por último, algunos creían que HMRC debería ofrecer **incentivos** a los clientes para animarlos a declarar *online*, teniendo en cuenta los ahorros que se percibía que tendría el Departamento.

En general, los participantes reaccionaron positivamente hacia las posibles soluciones de HMRC para animar a la gente a declarar en línea. En particular, **la ayuda con el proceso de registro** y la **disponibilidad de asistencia telefónica y cara a cara** fueron ideas bien recibidas. Sin embargo, hubo preocupaciones sobre alguna de las sugerencias. Algunos preguntaron si HMRC tendría los recursos necesarios para la ejecución de los talleres y seminarios, debido a que hubo temor de que brindar soporte telefónico 24 horas en enero sólo ocasionaría retrasos en el envío de la declaración de impuestos. Consideraron que esto, como resultado, ejercería una presión indebida en los sistemas de HMRC. También hubo **resistencia a acceder a ordenadores de otras organizaciones** tales como UK Online. No sólo hubo percepción de bajos niveles en estas organizaciones, sino que, además, hubo preocupaciones sobre la seguridad de los datos transmitidos a través de terceros.

Fuente: *The Customer Experience of On-line Filing* (Estudio de investigación realizado para HMRC) Abril 2008— ver <http://www.hmrc.gov.uk/research/report61.pdf>

Cuadro 15. Reino Unido: Uso de sistemas informáticos de contabilidad para la presentación de declaraciones de IVA e impuestos de sociedades

Estos resultados fueron extraídos textualmente de la investigación externa a unas 1.200 empresas realizada por encargo del HMRC del Reino Unido, sobre el alcance y naturaleza del uso de la contabilidad computerizada en las empresas para cumplir con sus obligaciones de IVA y Renta. Con la propuesta de introducción de la presentación de la declaración en línea obligatoria en 2010, el estudio también analiza la disposición de las empresas para migrar a un método electrónico y más del tipo ‘manos libres’ para la presentación de declaraciones, para todas las nuevas altas de IVA, y para las empresas actualmente registradas con IVA y con una facturación de 100.000 libras esterlinas o superior.

Capacidades electrónicas: La mayoría de las empresas, pero no todas, tienen acceso a ordenadores y a internet, aunque hay variabilidad por tipo de industria. En el contexto de los planes para la presentación de forma obligatoria del IVA y la Renta, se tendrán que dar facilidades a la minoría, casi uno de cada diez, quienes actualmente no tienen acceso a los recursos en línea ni a las competencias.

Administración del IVA: Hay pocos indicios de que las empresas tengan problemas con la administración del IVA. Sólo el 6% del total dijo que le resultaba difícil la ejecución de tareas administrativas para la declaración del IVA. Es común el uso de un tercero / asesor para las tareas del IVA, pero sólo cerca de la mitad de las empresas dijo que usan un asesor. Sólo el 16% usan asesor es para *todas* sus tareas del IVA, con una variación considerable por categoría de industria.

Uso de software de contabilidad: Un alto porcentaje de empresas usa algún tipo de software de contabilidad computerizada para preparar sus declaraciones de IVA. El 35% de estas organizaciones usa un paquete de software de contabilidad, el 17% usa una hoja de cálculo y el 25% usa métodos en papel/manual de contabilidad. (El restante 19% usa un asesor o tercero y el 4% no sabe). De aquellos que no usan un asesor / tercero y usan un ordenador para la empresa, el uso de un paquete de software de contabilidad varía del 22% entre propietarios únicos y casi la mitad de organizaciones pequeñas al 90% de organizaciones grandes.

Funcionalidad del software de contabilidad para el IVA: Cuando se usan los paquetes de software de contabilidad, se reduce la carga administrativa del IVA para la mayoría de los encuestados (en especial el mantenimiento de registros de IVA y cálculo de cifras de IVA). La excepción es ‘la presentación de la declaración del IVA’, donde para el 50% de los encuestados un paquete de software no representa una diferencia en la carga administrativa y para la otra mitad sí reduce la carga.

Hay una marcada diferencia entre *conocimiento, acceso y uso* de las siguientes dos funciones disponibles en los paquetes de software de contabilidad: 1) La función para calcular automáticamente las cifras del IVA, y 2) La función para presentar cifras de la declaración del IVA directamente a HMRC usando XML. El 76% de los encuestados es consciente de que pueden comprar el software de contabilidad que automáticamente calcule las cifras de la declaración de IVA. Entre las empresas que usan paquetes de software de contabilidad y dicen que son conscientes de que pueden comprar uno que calcule automáticamente las cifras de la declaración de IVA, la mayoría (86%) tiene acceso a tales paquetes, y casi todas (91%) las que tienen uno de estos paquetes realmente usan la funcionalidad para calcular las cifras de la declaración del IVA. Por lo tanto, existe todavía una pequeña proporción (10%) de los que tienen acceso que eligen no utilizar la funcionalidad, porque prefieren el método manual o no saben cómo usar la característica. Las empresas que no usan un paquete de software para las tareas del IVA, sugirieron que HMRC debería dar ‘orientación’ (23%) sobre un software gratuito o un incentivo financiero (14% y 5% respectivamente).

Aunque la mayoría dijo que es poco probable que consideren comprar software para generar las cifras de la declaración del IVA, aún en el caso de haber sido probado por HMRC (57%), un tercio dijo que el software probado por HMRC les llevaría a considerar probable o muy probablemente el comprarlo.

El conocimiento de paquetes de software que envíen las cifras directamente a HMRC usando XML no es alto. Poco menos de la mitad (45%) de los encuestados en general conoce paquetes de software que envíen las cifras directamente a HMRC usando XML. Actualmente, hay poca muestra de entusiasmo por el envío automático de cifras del IVA usando paquetes de software. Entre las empresas que tienen software y que saben de software con una funcionalidad de envío automático de cifras de IVA, menos de la mitad (41%), tiene software con la funcionalidad del envío en línea. Entre los encuestados que tienen la funcionalidad, hay una muy baja adopción del envío en línea usando XML: sólo el 15% realmente usa la funcionalidad. Esto equivale a que el 1,5% de todos los encuestados usa el envío en línea a través de XML. Sin embargo, las estadísticas actuales del envío de las declaraciones de IVA de HMRC indican que el 0,1% de las declaraciones de IVA se envían por XML.

Las barreras para el uso son las mismas que impiden a la gente utilizar el cálculo automático del IVA, la apatía y la preferencia por el statu quo. La mayoría prefiere hacer el envío de la manera que lo hace ahora, y algunos están preocupados por cómo funcionaría en el contexto de sus procedimientos y sistemas existentes, con algunos preocupados por la seguridad o la corrupción de los archivos.

Fuentes de asesoramiento sobre programas de contabilidad: La principal fuente de información a la que acuden las empresas para obtener asesoría sobre el software apropiado para sus negocios es un asesor (80%), después internet, o socios de negocio. En la actualidad, la página de HMRC no es una fuente que muchos considerarían para el asesoramiento sobre el software para empresas (2%). Si HMRC desea ser considerada como una fuente de información adecuada para el software de empresas, entonces han de comunicarlo a la comunidad empresarial.

Presentación en línea: Con la presentación en línea obligatoria, vendrá un incremento en el uso del software en los próximos dos años. La mayoría de las empresas que no declaran *online* afirmaron que es probable o muy probable que consideren el uso de software para generar las cifras de la declaración de IVA, una vez que la presentación en línea sea obligatoria (73%). Sin embargo, este resultado probablemente refleja la falta de consciencia de los requisitos reales de la declaración en línea. Entre los que no declaran en línea, pero lo considerarían si fuera obligatorio en 2010, su preferencia para el envío de la declaración del IVA, una vez que la presentación en línea sea obligatoria, es en línea a través del sitio de HMRC (54%). Existe la necesidad de educar y apoyar a las empresas para facilitar esta transición. Se sugiere que HMRC proporcione más información sobre las opciones, posiblemente con entrenamiento para la presentación en línea, una línea telefónica de ayuda, y software gratuito o un incentivo financiero a cambio de disminuir el trabajo a HMRC.

Factura electrónica: La facturación electrónica es utilizada por una minoría de las empresas – sólo uno de cada cinco (18%) sostiene que su empresa hace uso de la facturación electrónica, aunque nuevamente esto varía por sector industrial.

Impuesto de sociedades: En general, hay poco uso de paquetes de software de contabilidad para el impuesto de sociedades, equivale a que el 19% de los responsables del impuesto de sociedades en sus organizaciones usan paquetes de software de contabilidad para organizar y preparar las cifras de la declaración del impuesto de sociedades. Además de un sentimiento generalizado de ‘mayor información’ y una esperanza de ‘software gratis’, hay muy pocos indicios útiles de investigación cuantitativa sobre cómo HMRC podría ayudar a las empresas en la migración hacia el envío en línea de la declaración del impuesto de sociedades. Como siempre, las empresas requieren más información, incluyendo un resumen de las ventajas.

Fuente: ‘The Extent and Nature of the Use of Computerised Accounting by Businesses to Meet VAT and Corporate Tax Filing Obligations’ (Estudio de investigación realizado para HMRC) diciembre de 2008 – ver <http://www.hmrc.gov.uk/research/comp-research-report.pdf>

Tabla 7. Australia: Por qué no usan los ciudadanos los servicios electrónicos del gobierno.

Asunto	Principales resultados	Características de los resultados
¿Por qué las personas que usan internet no lo usaron para contactar con el gobierno?	El 52% de quienes usan internet no lo usaron, ni en el teléfono móvil, para acceder al sitio web en su último contacto con el gobierno.	La opción en línea no estaba disponible o no era posible – el 28% dijo que su contacto con el gobierno sólo fue posible en persona (13%) o que no estaba disponible una opción en línea (14%)
		Características de otros canales de distribución de servicios – El 17% mencionó al menos una característica relacionada con otros canales de distribución de servicios como una razón para no usar internet. La principal cuestión mencionada fue la preferencia a hablar con una persona ‘real’ (16%).
		Acceso – El 12% mencionó problemas de acceso tales como falta de familiaridad con el uso de internet (7%).
		Utilización del sitio web – El 9% mencionó problemas de utilización del sitio web, con un 6% que mencionó específicamente la dificultad para navegar por el sitio web.
		Conciencia – El 7% mencionó temas de sensibilización, la más importante de las cuales fue no saber si la tarea se podría realizar en línea.
Razones por intentos infructuosos para encontrar información del gobierno o servicios en línea	El 25% de los usuarios de internet declararon haber intentado, sin éxito, encontrar información del gobierno o de servicios en línea en los últimos doce meses. Un 4% de aquellos que afirman no ser usuarios de internet, también intentaron sin éxito encontrar estos servicios en línea.	Las principales razones citadas fueron que el sitio web no tenía la información que ellos buscaban (43%) y que el sitio era muy difícil de usar o comprender (28%). Aquellos que opinaron que el sitio era muy difícil de usar o comprender, tenían más probabilidad de estar tratando de intercambiar información con el gobierno (35%) en comparación con aquellos que estaban buscando (23%) o proporcionando información (21%). El 11% adicional no sabía dónde encontrar el sitio que ellos querían.
		Las razones por las que las personas no tuvieron éxito con el uso de internet para contactar con el gobierno también están influidas por su ubicación y edad. Los que están en áreas rurales o remotas son más propensos a decir que no saben a qué departamento/agencia/servicio contactar en línea (un 17% comparado con un 7% en áreas regionales y un 6% en áreas metropolitanas). Los mayores de 65 años tienen mayor probabilidad de encontrar el sitio web demasiado difícil de usar o de comprender (un 37% comparado con el promedio de un 28%).
		Los usuarios de banda ancha son más propensos a decir que su razón para un intento fallido fue que la información que querían no estaba allí (un 45% comparado con un 35% de no usuarios de banda ancha).
Razones por las que tuvieron contacto en persona y no por teléfono.	El 68% de la gente no usa el teléfono para contactar el gobierno.	La opción telefónica no estaba disponible o no era posible – El 43% de las personas advierten que la opción telefónica no estaba disponible o que no era posible: el contacto sólo era posible en persona (Un 37% comparado con el 26% en 2007) o bien no había opción telefónica disponible (Un 8%, por debajo del 15% en 2007).
		Utilización del teléfono – El 13% mencionó al menos un tema de utilización como una razón para no usar el teléfono para contactar con el gobierno. El 12% optó por no usar el teléfono porque tenían dificultad o no les gustaba usar un sistema telefónico automatizado (5%), tenían dificultad para navegar por el menú del teléfono (4%) o ‘fue rebotando’ de persona a persona (4%).
		Comodidad – El 12% citaron una razón relacionada con la comodidad para no usar el teléfono para contactar con el gobierno. Un 8% tuvo contacto en persona porque tenían cerca una oficina de gobierno o porque era más fácil hacer las cosas en el mostrador.
		Requisitos del proceso – El 11% citaron un requisito del proceso como razón para no usar el teléfono para contactar al gobierno. Las razones más comunes por las que un requisito del proceso impidió el contacto con el gobierno por teléfono fueron la necesidad de firmar documentos o formatos (7%) o los temas fueron muy complejos para el teléfono (5%).

Fuente: ‘Interacting with Government: Australians Use and Satisfaction with e-government Services’ (diciembre de 2008).

Cuadro 16. Canadá: Prestación de servicios en el sector público

Las encuestas en todo el gobierno muestran que los Canadienses están utilizando cada vez más internet para satisfacer sus necesidades de servicio, con mayor frecuencia como fuente de información del gobierno, pero en algunos casos como un canal de contacto para propósitos transaccionales. Sin embargo, el teléfono sigue siendo el canal de contacto más común entre los canadienses por varias razones, incluyendo la preferencia personal, la accesibilidad, complejidad de los requisitos de servicio o por costumbre. Los datos de 2006 indican que el 60% de los individuos contactaron con el gobierno sólo por teléfono.²¹ Del mismo modo, los datos de 2007 revelaron que el teléfono es el principal canal de comunicación con el gobierno para el 42% de las empresas.²² Mientras que los estudios muestran que los canadienses indican cada vez más que se pondrían en contacto en línea con el gobierno, esto difiere de lo que realmente hacen, que es ponerse en contacto con el gobierno por teléfono. Esto sugiere que el teléfono continuará siendo un canal importante para muchos canadienses, y que la mera disponibilidad de las opciones de servicios electrónicos puede no ser suficiente para motivar a los usuarios al cambio de canal.

La percepción de los canadienses sobre los servicios públicos, en todos los niveles, también está mejorando. Al mismo tiempo, sus expectativas de servicio continúan creciendo, en respuesta a la tecnología, innovaciones de la industria y comparaciones con el servicio de otras organizaciones. Hoy en día los canadienses esperan al menos el mismo tipo de servicio que ellos reciben de las organizaciones del sector privado y continúan buscando un mejor servicio (es decir, un servicio que sea más accesible, cómodo y oportuno, pero seguro), todo a través de diversos canales y de un cierto nivel. Estas expectativas afectan a la forma en la que la Administración Tributaria presta los servicios.

Las organizaciones de prestación de servicios están respondiendo a estas necesidades a través de una mezcla de mejoras en la oferta del servicio e innovaciones que abarcan la tecnología, recursos humanos, gobernabilidad, rendición de cuentas y administración, y están respaldados por un conocimiento más detallado de la base de clientes.

Fuente: Informe interno preparado por la Administración Tributaria como parte de un ejercicio de análisis de campo para el desarrollo de su Estrategia de Servicio.

²¹ Ipsos Reid. *Government Service and Satisfaction: A Syndicated Public Opinion Study. Summary of Findings Volume 1*. (octubre de 2006).

²² ERIN Research: *Taking Care of Business* (febrero de 2007).

Anexo 5 – Servicios electrónicos de éxito: Casos práctico ofrecido por las respuestas de la encuesta

1) Diseño de Sitios Web

Reino Unido – “Kit de Componentes” (A partir de 2008)

Descripción: El objetivo de la Oficina de Impuestos y Aduanas de Su Majestad (HMRC por sus siglas en inglés – Her Majesty Revenue and Customs) fue desarrollar un enfoque para el proceso de diseño de páginas web y con ello garantizar que las aplicaciones satisfagan de forma consistente los requisitos legales de accesibilidad y los estándares reconocidos. Tomó los programas de servicios electrónicos de dos departamentos anteriormente dedicados a tema de Tecnologías de la Información para configurarlos de forma estricta con una orientación centrada en el cliente.

El HMRC amplió su investigación de la legislación existente sobre accesibilidad y utilizó las mejores prácticas de la industria para el desarrollo de servicios web, los traslado a una descripción muy detallada de estándares. Se colaboró estrechamente con los proveedores y socios de TI y se comprometió a las áreas involucradas del negocio para desarrollar y acordar un conjunto de normas para cada aspecto del diseño de páginas web, acuerdo que se expandió al identificar con las nuevas prestaciones la necesidad de crear un nuevo componente. El HMRC desarrolló entonces un 'Kit de Componentes', proporcionando con él un conjunto prescriptivo de instrucciones para la construcción de todas las funciones de visualización en línea y asegurarse de que su desarrollo fuera en consonancia con la obtención y utilización de los comentarios y retroalimentación de los clientes en relación al desarrollo del 'equipo'.

¿Quiénes se benefician? Dado que el Kit de Componentes contempla todas las aplicaciones bajo diseño, todos los segmentos de contribuyentes resultan beneficiados.

¿Cómo ayuda el servicio a los contribuyentes? El Kit de Componentes ha ayudado a ofrecer una experiencia coherente y sólida al cliente que utiliza los servicios electrónicos, incrementando su confianza, tanto en ellos como en su capacidad para entender y navegar en las transacciones que realiza con el HMRC.

Factores de éxito: El Kit de Componentes: 1) garantiza que los componentes son diseñados y construidos sólo una vez, y los nuevos servicios son creados bajo los mismos baremos; 2) permite avanzar más rápido, haciendo más rentables el desarrollo de nuevos servicios; 3) dirige a una traducción más rápida y fácil de un flujo de proceso a un servicio en línea; y 4) es altamente transferible y aplicable a una amplia gama de soluciones web.

Suecia – Uso de analítica web para ayudar a la navegación en el sitio web

Descripción: La Agencia de Impuestos Sueca (STA por su siglas en inglés - Swedish Tax Agency) abrió su primer sitio en internet en 1996. Fue desarrollado básicamente para empleados de firmas contables, profesionales, etc., y periodistas. En 2004 se realizó una amplia reestructuración y mejora del portal para satisfacer las necesidades de los usuarios. A principios de 2010, la STA lanzará un nuevo portal que incluye entre 50 y 60 subproyectos. En el estudio de factibilidad realizado en 2007 para este proyecto, se propuso entre otras cosas, una nueva estructura de datos y nuevos menús de información. La creación de un sitio web intuitivo, donde fuera sencillo encontrar información, ha sido un importante objetivo en el desarrollo. La implicación de los usuarios ha sido un elemento importante en el desarrollo del nuevo sitio web.

Uno de los primeros entregables del proyecto fue el mapeo de todos los documentos actualmente existentes dentro de la estructura del menú propuesto. Resultó que muchas nuevas áreas no encajaban en la vieja estructura. Por lo que ha sido necesaria la administración de suplementos.

Durante el estudio de factibilidad, se llevaron a cabo pruebas de usuario de forma regular con 6-8 personas, que representaban al grupo de usuarios objetivo de cada servicio a ser probado. Las pruebas de usuarios para los empresarios y profesionistas requirieron el apoyo de especialistas para llevarlas a cabo directamente en el lugar de trabajo de la gente. Otras pruebas se realizaron en oficinas de la STA. Las pruebas constaron de dos partes. La primera parte consistió en preguntas de fondo mientras que la segunda se orientó a 10-12 áreas de información donde sus temas están relacionados con un servicio o responden a una pregunta sobre el sitio web de la STA. Las pruebas contaron con un líder de la prueba y un observador.

Uso de Analítica web

Ante el desarrollo continuo del sitio web de la STA (Skatteverket.se), STA prefirió utilizar Analítica web para verificar o rechazar sugerencias. La analítica web es un método cuantitativo relativamente nuevo que todavía está en desarrollo. Consiste en medir, recopilar y analizar los datos generados por los usuarios para comprender y optimizar un sitio web con base en objetivos e indicadores. El método es rápido e iterativo. En pocas horas se pueden verificar o rechazar ideas o propuestas. Se ha probado una nueva propuesta de menú

de opciones para el sitio web de la STA con el nuevo análisis de la web.

Las pruebas han consistido en pedir a los usuarios que están en una página específica del sitio web de la STA, que den su opinión sobre dónde piensan que pueden encontrar la información en el menú. El compromiso y voluntad de los usuarios para ayudar en el desarrollo de la página web del STA ha sido claro. La prueba tiene una tasa de respuesta del 12-13 por ciento. Hasta ahora, alrededor de 20.000 personas han participado.

El método utilizado ha tenido avances claros sobre las pruebas realizadas con los usuarios: 1) costo - eficacia; 2) iterativo y rápido; 3) el usuario tiene un alto grado de compromiso y comprensión de todo lo relacionado con las pruebas, porque están en una página que se ocupa de la tarea; 4) proporciona una oportunidad para obtener muchas variaciones de subestructuras y nombres de menú probados; y 5) proporciona una oportunidad para obtener muchas páginas y servicios probados. El método también tiene algunos inconvenientes: 1) las pruebas no están totalmente controladas; 2) no existe ninguna oportunidad para observación; y 3) no se puede utilizar un método del tipo "Digo lo que pienso".

Incluso en este tipo de pruebas es posible proporcionar cuestiones de fondo sobre los usuarios. No se ha hecho, principalmente por dos razones. El proyecto ha tenido un tiempo limitado para realizar pruebas y sólo en etapas posteriores se podrá profundizar en éstas si los resultados son ambiguos. Hasta ahora el proyecto se ha limitado a pruebas del menú.

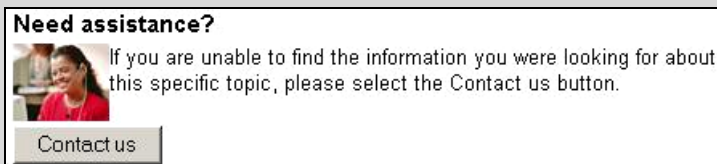
Este proyecto pretende ayudar a todos los usuarios del sitio web, y la mejora de la utilización obtenida hasta ahora ha sido claramente el resultado de la implicación de los ciudadanos. A la fecha, el número de participantes ha sido de 20.000.

2) Servicios basados en internet

Canadá – Enlaces inteligentes

Descripción: Los Enlaces Inteligentes ayudan a los contribuyentes a obtener la información que necesitan, al tiempo que contribuyen al entendimiento del contribuyente del uso de múltiples canales, influyen su comportamiento en los procesos de decisión, preferencias y satisfacción en el contexto de una pregunta real relacionada con los impuestos. Funciona como sigue.

El contribuyente navega en el sitio web de la Agencia de Impuestos de Canadá (CRA por sus siglas en inglés – Canadian Revenue Agency) para encontrar información. Los Enlaces Inteligentes están estratégicamente colocados dentro de temas complejos o de alto interés.



Los Enlaces Inteligentes proporcionan al contribuyente un acceso directo a un equipo de operadores telefónicos de alguno de los centros de llamadas ubicados en Canadá. Cuando se selecciona un Enlace Inteligente, se conecta al contribuyente con un formulario web del sitio web de la CRA. Se pide al contribuyente la siguiente información: 1) número telefónico (incluido el código del área); 2) plazo esperado para obtener el contacto (inmediatamente o 5 minutos después de colgar); y 3) idioma oficial de preferencia. El contribuyente entonces envía el formulario usando el botón "Conectar con un operador".

Un servicio de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) conocido como "Click-To-Talk (CTT)" ("Haga clic para hablar") procesa la información contenida en el formulario web y procede a: 1) Contactar con el contribuyente en el número telefónico que proporcionó; 2) Contacta con el siguiente operador telefónico disponible; y 3) Enlaza las dos partes. Un mensaje indica que el contribuyente tiene una llamada del servicio "Click-To-Talk". El contribuyente tiene la opción de aceptar o rechazar la llamada. Si la llamada es aceptada, el sistema contacta con un operador. Un mensaje indica que el teleoperador está recibiendo una llamada desde el servicio "Click-To-Talk" (las palabras "Click-To-Talk" se despliegan para identificar la llamada). Los teleoperadores reciben un número de referencia que corresponde a la página del sitio web de la CRA donde el contribuyente encontró el "Enlace Inteligente". El contribuyentes y el operador están ahora conectados. Una vez que el teleoperador ha respondido a la pregunta del contribuyente, se le pregunta si desea participar en una encuesta. Los datos obtenidos de la encuesta son enviados a los arquitectos y generadores de contenidos del sitio web en tiempo real, y se utilizan para obtener información sobre la eficacia de páginas web específicas, permitiendo mejorar la práctica y formación del operador además de ubicar objetivos específicos de divulgación y difusión.

¿Quiénes se benefician? Personas físicas o naturales y las empresas.

¿Cómo ayuda el servicio a los contribuyentes y ciudadanos? Los "Enlaces Inteligentes" ayudan

tanto al usuario como a la CRA. En primer lugar, no es necesario que los usuarios del sitio web repitan nuevamente su consulta a un operador del centro de llamadas. En segundo lugar, con los comentarios del cliente, la CRA es capaz de optimizar la información, haciendo que sus servicios sean más accesibles y reduciendo los costos a través de una disposición efectiva de opciones de autoservicio. El volumen de uso de esta capacidad ofrece pruebas claras de su atractivo a los contribuyentes y empresas.

Factores de éxito: La frecuencia de uso y las visitas de las personas físicas y negocios a las páginas con “Enlaces Inteligentes”.

Irlanda – Servicio a cualquier hora para pago de impuestos retenidos a empleados

Descripción: La oficina de ingresos emite el 100% de Certificado de Créditos Fiscales precargados para sus 2,2m de empleados que pagan impuestos (Pay as you Earn –PAYE-). La oficina de ingresos también proporciona a los empleadores la suficiente información como para calcular el impuesto que sus empleados pagan. La cantidad de impuestos retenidos pagados (PAYE) sobre los ingresos puede reducirse mediante la aplicación de los créditos fiscales. Todos los créditos fiscales de impuestos se muestran en el Certificado de Crédito de impuestos. Cuando un empleado no ha reclamado todos los créditos a los que tiene derecho, ha pagado impuestos en exceso.

El servicio ofrece una alternativa en línea para los empleados, pudiendo escribir a la Oficina de Impuestos para reclamar los créditos fiscales y las devoluciones, reemplazando así a la necesidad de controlar y procesar esta información tradicionalmente recibida en papel. La información proporcionada en línea por los contribuyentes mediante este servicio se utiliza para corregir la cantidad de retenciones realizada por los empleadores a los ingresos de sus empleados.

El servicio inicialmente requiere un simple proceso de registro de un Número de Identificación Personal (PIN). Una vez registrado, las facilidades de autogestión permiten a los clientes administrar sus impuestos de forma rápida, gratuita y segura y en un momento dado en la forma que mejor se adapte a él (traje a la medida). El servicio está diseñado para disponer de un uso sencillo y que permita a los clientes:

- Ver su registro de impuestos;
- Reclamar un amplio rango de créditos de impuestos: cargos por servicios, cuotas sindicales y crédito de alquiler, etc.;
- Solicitar devoluciones de impuestos incluyendo gastos de salud;
- Actualizar su dirección;
- Declarar ingresos adicionales;
- Solicitar una revisión por responsabilidad de impuestos de años anteriores;
- Reasignar créditos; y
- Seguimiento de la correspondencia enviada a la Oficina de Ingresos.

¿Quiénes se benefician? Personas físicas y Empleadores.

¿Cómo ayuda el servicio a los contribuyentes y ciudadanos? El servicio ofrece a los clientes una alternativa para elaborar su devolución de impuestos anual o escribir a la Oficina de Ingresos para reclamar créditos fiscales de impuestos y devoluciones, reemplazando así el control y proceso de esta información que tradicionalmente se recibía en papel. Ha reducido el número de contactos de clientes a través de canales alternativos (correo, teléfono o grabador de llamadas en nuestras oficinas públicas). Ha eliminado la necesidad de un operador de servicio al cliente para: 1) entrada de información personal de los clientes (cuenta bancaria, cambio de dirección, número de teléfono, etc.); 2) proceso de reclamaciones de clientes para créditos de impuestos comunes; y 3) entradas de información con detalles de ingresos adicionales, etc.

Factores de éxito: La oficina de Ingresos mantiene estadísticas de la cantidad y porcentaje de contactos de clientes que utilizan el servicio. Fue rediseñado y relanzado en mayo de 2009. A finales de 2008, el 14% de los empleados que pagan impuestos se han registrado en el servicio. Las transacciones se han incrementado en un 63% por año, alcanzando el medio millón.

Chile – Factura electrónica y aplicación de datos precargados

Los ingresos provenientes de la prestación de servicios profesionales o independientes por parte de personas físicas o naturales son gravados con una tasa progresiva de 0-40%. Socios de empresas formadas por personas físicas o naturales con el único propósito de proporcionar servicios profesionales, también están sujetos a este régimen de impuestos, a menos que la compañía decida ser gravada como un negocio y pagar el impuesto de beneficios de negocio. Bajo la ley de impuestos, el 10% de los honorarios por servicios personales

independientes deben abonarse como un impuesto provisional, en el mes siguiente del pago de los servicios. Si quien realiza el pago es un municipio, una institución fiscal, una persona jurídica o una persona física que realiza actividades de negocios, debe retener el 10% del impuesto provisional y pagarlo a la Tesorería General; de lo contrario, el proveedor del servicio deberá pagar el impuesto provisional del 10%, junto con la presentación mensual de declaraciones de impuestos. Los proveedores de servicios pueden acreditar el 10% retenido contra el impuesto sobre la renta en su declaración de impuestos anual.

El Código Fiscal Chileno autoriza a la Administración Tributaria (Servicio de Impuestos Internos – SII) que exija a los contribuyentes la emisión de una factura en relación con cualquier ingreso, transacción o transferencia en la cual exista de por medio un impuesto. De acuerdo a esta disposición, el SII ha emitido las siguientes reglas: 1) Res. Ex. N° 1414/1978 requiere que las personas físicas o empresas formadas por personas con el único propósito de prestar servicios, generen una factura cuando presten servicios profesionales u otro tipo de servicios personales. Este requisito se aplica incluso si la empresa ha optado por tributar como un negocio; y 2) Res. Ex. N° 551/1975 requiere que las empresas emitan una “factura por los servicios recibidos” cuando realicen pagos por servicios personales independientes recibidos por personas que: a) presten los servicios de forma esporádica; y b) no tengan los recursos para emitir facturas por ellos mismos. (Nota: como los servicios personales independientes no son gravados con el IVA, las facturas emitidas por profesionales u otro tipo de servicios personales independientes sólo tienen efecto para fines de Impuesto Sobre la Renta y no para efectos del Impuesto sobre el Valor Añadido).

Para facilitar la emisión de facturas por prestación de servicios profesionales u otros servicios personales independientes (SFE – Servicio de Facturación Electrónica), en 2004 el SII creó un servicio web para la emisión de facturas electrónicas para servicios por honorarios. La estrategia fue proporcionar a los contribuyentes un sitio web de fácil uso que les permitiera emitir facturas que tuvieran el mismo valor legal que las facturas emitidas en papel y que además ofrecieran altos niveles de seguridad para la información. El centro de llamadas del SII recibió la tarea de ayudar a los contribuyentes con el uso del sitio web.

La regulación de las facturas electrónicas está contenida en las Resoluciones Ex. 83/2004 and Ex.112/2004.

Características de la aplicación para el Servicio de Facturación Electrónica (SFE):

La aplicación SFE permite a los proveedores emitir electrónicamente facturas: Los proveedores de servicios pueden emitir facturas ellos mismos, utilizando su propia contraseña o autorizando a un tercero para que emita facturas en su nombre, utilizando su propia contraseña. En ambos casos existe la opción de utilizar los datos del destinatario de la factura, que se almacenan en el sistema como resultado de transacciones capturadas anteriormente.

Las facturas electrónicas se enumeran de forma correlativa y cada una tiene un código de barras cifrado exclusivo, que contiene los datos más importantes de la misma. La factura debe (i) identificar a quién se expide: nombre, Registro Único Tributario (RUT), domicilio, ocupación, número telefónico y de fax. En el caso de empresas que han optado por tributar como negocio, deben informarlo en la misma factura; (ii) honorarios por servicio, impuesto retenido por el pagador (si es el caso) y el importe neto; (iii) identificar el destinatario de la factura: nombre, Registro Único Tributario (RUT) y domicilio. Si después de ingresar el RUT del destinatario, el sistema lo reconoce como un contribuyente registrado, no es necesario introducir su nombre, ya que éste se mostrará automáticamente; (iv) fecha de la factura; y (v) naturaleza del servicio prestado. La aplicación del SFE requiere que el emisor de la factura informe si el 10% provisional del Impuesto Sobre la Renta será pagado por el mismo o será retenido por el pagador, tal y como lo dispone la ley. Las facturas emitidas son automáticamente enviadas por correo electrónico al receptor (que paga el servicio), como un archivo adjunto en formato PDF (Portable Data File).

La autorización otorgada a terceros para emitir facturas en nombre del contribuyente tiene una duración de un año y el contribuyente puede ponerle fin en cualquier momento, a través del sitio web del SII. La aplicación del SFE permite a los contribuyentes anular facturas electrónicas ya emitidas, bajo ciertas condiciones asociadas a la fecha y al montante de las mismas.

El SFE ofrece a los contribuyentes de forma mensual y anual un resumen de las facturas emitidas por ellos o por un tercero en su nombre. Pueden recuperar los informes en sus propios ordenadores, revisarlos en línea; imprimir aquellas facturas y reenviarlas mediante correo electrónico a los destinatarios de las mismas. A los destinatarios de las facturas electrónicas se le ofrecen informes mensuales de las facturas que les han sido enviadas. Estos informes pueden ser usados como registro de pagos realizados e impuestos retenidos a los proveedores de servicios y pueden ser descargados en el ordenador del contribuyente. A los terceros se les permite revisar la validez de las facturas electrónicas y obtener una copia “simple” de las mismas, que no tienen el valor de la original. Tanto a los emisores y receptores de las facturas electrónicas, no se les requiere mantener copias de las facturas emitidas o recibidas (electrónicamente o en papel), considerando que pueden acceder al sitio web del SII de forma permanente.

La aplicación del SFE permite a las empresas emitir facturas electrónicas por servicios recibidos de terceros: Las facturas también se enumeran de forma correlativa y cada una tiene un código de barras cifrado exclusivo, que contiene los datos más importantes de la misma e incluyen la fecha y hora de su emisión. Los contribuyentes pueden emitir facturas una por una o, si de forma regular precisan emitir facturas por servicios requeridos, pueden obtener una autorización del SII para usar una característica especial de la aplicación web que hace más rápido el proceso (emisor masivo). En el último caso, los contribuyentes sólo

necesitan mantener registros electrónicos de los impuestos retenidos, es decir, no se necesita un registro en papel.

Las facturas por servicios recibidos deben incluir la siguiente información del emisor: nombre, actividades de la empresa, Registro Único Tributario (RUT), dirección de la empresa matriz o de la oficina que emite la factura, número telefónico y de fax. La siguiente información también es necesaria: nombre, Registro Único Tributario (RUT) y dirección del receptor (proveedor del servicio), fecha de la factura, naturaleza del servicio y honorarios, impuesto retenido e importe neto. El emisor debe repartir una copia impresa de la factura al proveedor de servicios o enviarle una copia vía electrónica.

A los emisores se les ofrece un informe mensual y anual de las facturas emitidas. A los receptores de las facturas se les ofrece un informe anual, en el que se indica la cantidad de pagos recibida mensualmente por servicios y la cantidad de impuesto retenida.

La aplicación del SFE elimina la necesidad de que los contribuyentes acudan a las oficinas del SII para obtener una autorización para emitir nuevas facturas y para imprimir facturas en papel: Dado que la autorización para emitir facturas es realizada automáticamente por el sistema, el tiempo de proceso se ha reducido de aproximadamente 10 días a 0 (cero). De forma adicional, se estima una reducción en el gasto de papel de cerca de 50 USD por año por contribuyente, derivando en una reducción de costos aproximada de 2.000.000 USD anuales (considerando los 400.000 contribuyentes que utilizaron la aplicación en 2008).

Los receptores de las facturas electrónicas pueden revisar en línea la autenticidad de las copias de las facturas recibidas, accediendo a las facturas originales almacenadas en el sistema (en formato html) o revisando y descargando en su propio ordenador una copia de la factura original (en formato pdf).

La información provista en facturas electrónicas es almacenada en el sistema y utilizada por el SII para producir la precarga de declaraciones anuales. A las personas físicas que ofrecen servicios independientes, el SII les ofrece la precarga completa de sus declaraciones de impuestos.

El uso de la aplicación del SFE se ha incrementado de forma significativa desde su lanzamiento: En febrero de 2005, 56.000 contribuyentes expidieron 165.000 facturas utilizando la aplicación del SFE. En diciembre de 2008, la aplicación había sido utilizada por 400.000 contribuyentes, que emitieron 900.000 facturas electrónicas. En los últimos tres años la aplicación ha sido utilizada por cerca del 90% de los nuevos contribuyentes que prestan servicios profesionales y servicios independientes. Se puede encontrar una descripción completa de las reglas de negocio para la emisión de facturas electrónicas en:

http://www.sii.cl/boleta_honorarios/.

Eslovenia – Asistente de Impuestos Virtual (VIDA)

Antecedentes: La Administración Tributaria de la República de Eslovenia ha tomado la decisión de invertir en un sistema de información para otorgar a los contribuyentes y otros usuarios acceso a las preguntas más frecuentes, explicaciones y formularios fiscales. La decisión de habilitar este sistema surgió a partir de la base de un análisis de la sobrecarga de funcionarios que trabajan en información en las oficinas de impuestos. El análisis mostró que las preguntas más frecuentes son simples y repetitivas. Los funcionarios de las oficinas de información tienen que estar familiarizados con la mayoría de los temas de la legislación fiscal. Al mismo tiempo, los expertos de diferentes áreas tributarias necesitan estar presentes para responder a preguntas difíciles. La pesada carga derivada de preguntas frecuentes y reiteradas que han vuelto a los funcionarios apáticos, considerando que los expertos ya agobiados con pesadas cargas de trabajo, tuvieron que atender adicionalmente la carga de las preguntas frecuentes. Esta inversión en el sistema de información para ayudar a los usuarios permite la realización de importantes objetivos estratégicos de la Administración Tributaria: acceso a la información para los contribuyentes fuera de sus horas de trabajo, optimización de trabajo y una reducción de la carga a los funcionarios en las oficinas de información.

Descripción: VIDA ofrece a los contribuyentes funcionalidades de ayuda en el primer nivel. El primer nivel de ayuda representa la información sobre las preguntas más frecuentes y respuestas de otras áreas incluidas en la base de datos de conocimientos. Específicamente, VIDA provee las siguiente funcionalidad:

- VIDA tiene su propia personalidad y comportamiento;
- VIDA ofrece a los contribuyentes respuestas precisas sobre las diferentes áreas de impuestos;
- VIDA provee redireccionamiento dentro del canal de comunicación desde el primer nivel al segundo nivel de soporte. Las funcionalidades del segundo nivel de soporte son llevadas a cabo por funcionarios en las oficinas de información durante horas laborales;
- VIDA utiliza una sencilla base de datos de conocimiento, independientemente del canal de comunicación utilizado. El alcance y la forma de la respuesta deben ajustarse al tipo de canal utilizado;
- VIDA está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- VIDA puede recibir preguntas a través de varios canales de comunicación (p. ej.: mediante web, chat, telefonía o mensajes por correo electrónico).

VIDA se muestra en una ventana especial de diálogo como una imagen gráfica de una mujer con animación sincronizada de la cabeza (boca, ojos, posición de



la cabeza, etc.). Ofrece una imagen amistosa que invita al usuario a continuar con el diálogo. Esta animación refleja de VIDA una actitud seria y profesional. La animación transmite sobriedad, calma y no muestra emociones.

Como una asistente virtual, VIDA busca ayudar a los usuarios dándoles de forma simple y rápida respuestas a las preguntas fiscales que realizan. Dado que VIDA utiliza técnicas de inteligencia artificial, es capaz de reconocer una pregunta en términos de su estructura (incluye reglas gramaticales, sinónimos, palabras de la jerga diaria, frases, etc.). Puede responder a preguntas con respuestas previamente preparadas en la base de datos de conocimientos. Las respuestas pueden ofrecerse en forma de texto, audio, mensajes vía SMS, una presentación de un sitio web, etc. Es importante que la pregunta sea formulada con palabras simples. Por lo tanto, es imprescindible que un usuario reciba siempre la misma respuesta independientemente del canal de comunicación; ya que se proporciona a todas las formas de envío de información la misma base de datos de respuestas.

Beneficios: Después de 2006, el primer año de uso de VIDA en el área de Impuesto Sobre la Renta, hubo grandes cambios en la legislación fiscal de este impuesto. La introducción de VIDA llevó a generar importantes sinergias. Hubo más usuarios satisfechos, obteniendo la información que necesitaban sobre cambios en el Impuesto Sobre la Renta. La disminución de la carga de trabajo de los funcionarios en las oficinas de información les permitió atender y responder a preguntas sobre las que VIDA no podía generar una respuesta, lo que derivó en más usuarios satisfechos. La información disponible de VIDA es siempre fiable y los usuarios cuentan con la misma respuesta cada vez que realizan una pregunta similar (no hay respuestas engañosas, insuficientes o incompletas). VIDA da información a los usuarios acerca de preguntas que nunca realizarían en una oficina de impuestos. Conectándose al sistema interno, un usuario puede ser atendido con la información más actualizada o “al día” (p. Ej.: cuándo recibirá el contribuyente una decisión de evaluación de impuestos). Con la creación de VIDA, la Administración ha contribuido de forma significativa a su orientación estratégica de ser una “Administración tributaria fácil de utilizar”.

En 2008, VIDA pudo dar información de todas las áreas de impuestos. La Administración Tributaria decidió ofrecer a los usuarios un fácil acceso a todas las explicaciones, folletos y formularios publicados en su sitio web. Este servicio fue identificado como “Navegador Inteligente”. Basado en preguntas simples, palabra clave y las preguntas más frecuentes, VIDA puede ofrecer rápido acceso a todas las explicaciones publicadas y formularios fiscales. Han surgido sinergias adicionales de la publicación de folletos sobre impuestos relacionados con personas físicas. Existen folletos adicionales que ofrecen a los contribuyentes explicaciones simples de asuntos fiscales. Un simple enlace de VIDA a los sitios web existentes nos aporta mayor accesibilidad para publicar información. Nos hemos asegurado de que la participación transversal haga el diseño de las páginas web más accesibles. El acceso a toda la información publicada en los sitios web de la Administración Tributaria no ha experimentado cambios.

Francia — [cadastre.gouv.fr](http://www.cadastre.gouv.fr)

Descripción: El servicio permite a cualquier persona física navegar por un mapa que representa el registro oficial de tierras o catastro (servicio gratuito). El usuario también puede descargar una versión electrónica del mapa con el catastro de un área geográfica específica o solicitar una versión en papel (sujeta a cargos). Ver <http://www.cadastre.gouv.fr/>). Se desarrollará en los próximos 3 años un servicio adicional en esta área (v. gr. PATRIM), que permitirá a las personas físicas o naturales evaluar una propiedad inmobiliaria, proporcionándoles los precios de inmuebles similares que recientemente fueron vendidos en la misma área geográfica. Esto debería mejorar su cumplimiento con el impuesto patrimonial.

¿Quiénes se benefician? Personas físicas propietarios de inmuebles.

¿Cómo ayuda el servicio a los contribuyentes? Los ayuda en sus proyectos inmobiliarios (construcción de una casa, venta, compra, divisiones de una propiedad, etc.).

Suecia — Servicio electrónico de la Agencia de Tributaria para apoyar clínicas de obstetricia

Descripción: El registro poblacional es administrado por la Agencia tributaria sueca. Una persona debe notificar a la Agencia de Impuestos cambios de dirección, nombre o si cambia de estado civil. Muchas de las personas que han nacido en Suecia o se han mudado a Suecia son registradas en el registro poblacional sueco. Una persona se mantiene en el registro hasta el día en que se muda al extranjero o muere. Muchos de los derechos civiles y obligaciones dependen de la parte de Suecia en la que fueron registrados. En agosto de 2009 un nuevo servicio electrónico para notificar el nacimiento de niños fue puesto en operación. El servicio se implementó de forma gradual. Finalmente, todos los asistentes de los partos en las clínicas de obstetricia en los hospitales Suecos serán capaces de conectarse con la Agencia de Impuestos y a través del nuevo servicio electrónico informar de un nacimiento. Como resultado del informe de un nuevo nacimiento, la Agencia de Impuestos inmediatamente enviará el número de identidad personal del recién nacido al hospital.

¿Quiénes se benefician? Hospitales y la agencia tributaria.

¿Cómo ayuda el servicio a los usuarios? El nuevo servicio electrónico hace que sea más fácil y seguro para los hospitales identificar los nacimientos. En lugar de que el hospital otorgue al recién nacido un número de identificación temporal mientras recibe el número de identidad oficial, éste lo puede obtener en un máximo de 60 segundos a través del nuevo servicio. Con el número de identidad temporal otorgado por el hospital, es muy sencillo que haya errores y confundir la información de los recién nacidos, especialmente cuando estos necesitan cuidados especiales inmediatos en otro lugar. La agencia tributaria se beneficiará con el nuevo servicio electrónico, en virtud de que tendrá que emitir y asignar una cantidad mucho menor de números de identidad personal.

Factores de éxito: La calidad en la asignación de números de identidad personal se ha incrementado.

EE.UU. – Servicio electrónico: ¿Dónde está mi devolución?

Descripción: Información de las devoluciones del ejercicio fiscal más reciente presentadas por los contribuyentes.

¿Quién se beneficia? Las personas físicas.

¿Cómo ayuda el servicio a los contribuyentes? Proporciona a los contribuyentes la facilidad de verificar el estatus de sus devoluciones de impuestos.

Factores de éxito: En el ejercicio fiscal 2007 se realizaron 32,1 millones de consultas; en 2008, alrededor de 39,1 millones, y en 2009 (al cierre de la encuesta) alrededor de 52,6 millones de consultas.

3) Pagos electrónicos (E-pagos)

Austria – Pagos electrónicos de Impuestos a través del Sitio web (PAY-FON)

Descripción: Los pagos de impuestos son realizados por las personas físicas y jurídicas (contribuyentes) mediante formularios (recibos) en papel directamente en los bancos. Los contribuyentes tienen el derecho a decidir qué impuestos quieren pagar. En los formularios en papel (recibos), los propios contribuyentes también determinan y establecen los impuestos (p. ej.: Impuesto sobre el Valor Añadido, Impuestos sobre Salarios) que en cantidades deberán ser calculados por la Administración Tributaria (instrucciones de pago). Para una gran cantidad de contribuyentes (65%) esta información se compila mediante un consultor de impuestos autorizado y se reenvía a los contribuyentes en forma de un recibo de pago. Las oficinas de impuestos reciben de los bancos una copia de este recibo de pago por cada pago que recibieron y los detalles se deben ingresar manualmente por personal en el sistema informático de la Administración Tributaria. Sólo entonces se pueden seguir las instrucciones de pago indicadas por el contribuyente. El proceso actual contiene muchos cambios en el formato (electrónico a papel o papel a electrónico). La compilación de errores, así como las interpretaciones erróneas pueden ocasionar una pérdida de tiempo, y las consultas con los contribuyentes y / o los bancos. Esto genera altos costes para todas las partes y la insatisfacción de los contribuyentes.

Introducido en julio de 2008, el proyecto PAY-FON busca crear una solución que enlace beneficios para los ciudadanos (beneficios para los negocios) con ahorros administrativos (ahorros presupuestarios). Las desventajas del proceso anterior para los ciudadanos y las empresas deben eliminarse y la solución no debe incurrir en costes adicionales para los contribuyentes y los consultores de impuestos. Deben alcanzarse ahorros efectivos para el presupuesto de la administración tributaria. Debería haber una reducción de las solicitudes en papel, cambios en el formato, procesos de entradas manuales, errores de captura de información, tiempo perdido y se deberían evitar las consultas.

¿Quiénes se benefician? Personas físicas y jurídicas.

¿Cómo ayuda el servicio a los contribuyentes y ciudadanos? La tasa anticipada y las características de los ahorros por el uso de PAY-FON ya se han producido. Tanto para las personas físicas como para las empresas y los consultores de impuestos y la Administración de Impuestos, cada pago electrónico realizado representa una contribución para la reducción de costos. Ya se ha producido el ahorro previamente calculado de cualquier pago por el uso de PAY-FON. Utilizando PAY-FON la calidad de la información en la bases de datos se ha incrementado y los errores de interpretación se han reducido en gran medida. Se ha disminuido la burocracia y los impuestos se pagan más rápidamente y la transparencia en el estado del registro ha mejorado tanto para los contribuyentes como para los consultores de impuestos.

4) Cumplimentación electrónica/precarga/administración del registro

Canadá – Servicio de cumplimentación especial y precarga de datos para pensionistas

La Agencia Canadiense de Impuestos ofrece un servicio telefónico que permite una especie de cumplimentación electrónica que también incorpora elementos de precarga. Alrededor de 270.000 jubilados tienen la oportunidad de presentar su declaración anual utilizando un teléfono de botones. El servicio sólo requiere que los contribuyentes se identifiquen y respondan a algunas preguntas con un “sí” o un “no”. Durante el proceso de evaluación posterior, los ingresos de los contribuyentes serán incluidos

automáticamente utilizando información de terceros previamente recibida por la Agencia Canadiense de Impuestos. Así, se dará automáticamente al contribuyente el subsidio básico que le corresponde, el subsidio por edad y, si procede, subsidio por discapacidad. A partir de esto, los contribuyentes reciben un aviso normal de evaluación.

Finlandia – Declaración de Impuestos en línea

Descripción: La Declaración de impuestos *online* combina las mejores prácticas del estilo finlandés de aplicación de impuestos a los ciudadanos. La Administración Tributaria Finlandesa (ATF) obtiene los datos electrónicamente de los contribuyentes: el 95% de los datos que los empleadores y otros terceros aportan, lo hacen de forma electrónica. Considerando esto, la ATF es capaz de ofrecer a los contribuyentes su declaración de impuestos tan completa como sea posible. El contribuyente sólo necesita verificar la información proporcionada por la ATF y aportar la que falte. Si la información es correcta y completa, ya está: la declaración de impuestos ha sido presentada. Si existen errores en el formulario, el contribuyente los corrige colocando la información correcta. Anualmente, sólo el 29% de los contribuyentes (1,4 de 4,8 millones) realizan correcciones en su declaración de impuestos.

Las propuestas de impuestos previamente cumplimentadas también han reducido el costo de elaboración en millones. En reconocimiento a esto, en 2006 el primer ministro reconoció la declaración de impuestos con datos precargados como una de las mayores innovaciones en la sociedad de la información. Los contribuyentes agradecen a la ATF el ahorrarles una cantidad significativa de tiempo.

En la primavera de 2008 por primera vez fue posible realizar algunas correcciones directamente sobre internet. El 28% de los grupos objetivo tomaron esta alternativa. Gracias a su participación. Este año, la ATF expandió la declaración de impuestos en línea considerando que ya la mitad de los contribuyentes que la presentan (1,4 millones) estaban en capacidad de completar su presentación por internet. Potencialmente, 1 millón de contribuyentes pueden presentar por sí mismos sus impuestos directamente en internet.

¿Quiénes se benefician? Asalariados y pensionados.

¿Cómo ayuda el servicio a los contribuyentes? Mucha de la información se presenta casi siempre de forma correcta. Sólo el saldo necesita ser corregido y una gran parte del resto puede corregirse por internet.

Factores de éxito: Sólo un 30% de los contribuyentes deben presentar su declaración de impuestos. El 27% optan por hacerlo vía internet. El 58% de la retroalimentación de la declaración de impuestos en línea realizada por los contribuyentes es para dar las gracias por el servicio. De acuerdo con cálculos preliminares, la declaración de impuestos en línea ha ahorrado 1,135 millones de euros. Esto incluye salarios y gastos de franqueo o envío.

México – Servicio para preparar la declaración anual de impuestos de las personas físicas (DeclaraSAT)

Descripción: Servicio para la cumplimentación del formulario electrónico de la declaración anual de impuestos (incluye impuestos relacionados: Impuesto sobre el Valor Añadido, Impuesto sobre los Depósitos en Efectivo, Impuesto Empresarial sobre Tasa Única e Impuesto sobre el Activo), con cálculo automático de impuestos, presentación a través de internet y la posibilidad de consultar el estado de la presentación.

¿Quiénes se benefician? Personas físicas obligadas a presentar la declaración anual de impuestos.

¿Cómo ayuda el proceso a los contribuyentes? Es una aplicación intuitiva que simplifica la captura de los datos, utiliza precarga de datos, el contribuyente no necesita ser un experto en impuestos ni utilizar los servicios de un consultor para determinar sus impuestos. Esto reduce el tiempo dedicado a la captura pues se eliminan las posibilidades de error y la presentación. La devolución de impuestos puede ser autorizada y pagada automáticamente en periodos de hasta 20 días posteriores a la presentación de la declaración.

Factores de éxito: En 2003, el 5% del total de declaraciones anuales de impuestos fueron presentadas por internet. En 2009, el 97% fueron presentadas por internet.

Noruega – Solución por internet para la declaración de impuestos de empresas y ciudadanos

Descripción: La solución de internet para la declaración anual de impuestos de personas físicas ha provisto a los contribuyentes de un servicio agradable y de alta calidad. La administración tributaria noruega busca extender también este servicio a las pequeñas y medianas empresas (PyMEs). La solución ofrece a los usuarios un alto grado de precarga de datos. Los usuarios pueden seleccionar entre una interfaz web o software de terceros para el cálculo de impuestos y presentación (utilizada principalmente por empresas), o una combinación de los dos (la opción más común). La versión 1 para los ciudadanos se ofreció en abril de 2005 y la versión 2, para pequeñas y medianas empresas, se ofreció en abril de 2008.

¿Quiénes se benefician? Ciudadanos, pequeñas y mediana empresas (no grandes empresas)

¿Cómo ayuda el servicio a los contribuyentes?

- Integración transparente entre el formulario fiscal principal y sus anexos.
- Transmisión automática de datos de los anexos al formulario principal.
- Realiza operaciones aritméticas y cálculos.
- Cumplimentación previa y una interfaz de agradable uso para los usuarios web.

Factores de éxito:

Cualitativos:

- Precarga de datos de las formas fiscales (tiempo invertido en la presentación, calidad de los datos)
- Integración entre el formulario fiscal principal y sus anexos (tiempo invertido en la presentación, calidad de los datos)
- Integración con terceros desarrolladores de software para el cálculo de los impuestos y la presentación (tiempo invertido en la presentación, calidad de los datos)

Cuantitativos: La mayoría de los contribuyentes utilizan este servicio. Ha habido un incremento en el número de declaraciones anuales de impuestos de las persona físicas frente a la posibilidad de una “aceptación silenciosa” (desde 2008). Aproximadamente el 74% de las empresas envían sus datos directamente a la solución de internet a través de sus soluciones de terceros desarrolladores de software.

Devoluciones presentadas en 2008 (por el ejercicio fiscal 2007): Declaraciones Anuales de Personas Físicas — 1 millón; y Declaraciones Anuales de Empresas — 194.000.

Singapur — Servicio de No Presentación (implementación completa para el año 2009)

Descripción: El Servicio de No Presentación tiene una cobertura para trabajadores que pagan impuestos y que sólo tienen ingresos por salarios y solicitan prestaciones que pueden ser cumplimentados previamente.

¿Quiénes se benefician? Trabajadores que sólo reciben ingresos por sueldos y salarios y no presentan cambios en las solicitudes de prestaciones.

Cómo ayuda el servicio a los contribuyentes: La presentación de su declaración de impuestos obligatoria se elimina y por lo tanto el Servicio de No Presentación reduce los costos de cumplimiento.

Factores de éxito: el 70% de los 500.000 contribuyentes con el esquema del Servicio de No Presentación no realizaron cambios, una prueba fehaciente del éxito del servicio.

España — Precarga de datos de la declaración anual de impuestos para personas físicas

Los esfuerzos de más de 20 años de la Agencia Estatal de Administración de Impuestos (AEAT) para ayudar a los ciudadanos en la presentación de su declaración anual de impuestos culminaron con la declaración con datos precargados para la campaña del ejercicio fiscal 2002.

El tema de la precarga de las declaraciones significa, por un lado, que la AEAT confía en la calidad de la información con la que cuenta y, por otro lado, que puede anticipar la declaración anual de impuestos de la mayoría de las personas físicas contribuyentes. Este instrumento debe considerarse como un servicio para los contribuyentes por lo que no se puede considerar como un servicio infalible. La declaración con datos precargados no puede extenderse a todos los contribuyentes considerando que la AEAT no tiene completa la información de determinados tipos de ingresos o ganancias. Más aún, es responsabilidad de los contribuyentes que verifiquen la fiabilidad de los datos contenidos en la declaración con datos precargados antes de confirmarla y presentarla formalmente. Finalmente, los contribuyentes reciben la ayuda de otros mecanismos, tales como el programa de ayuda previamente mencionado. Pero en el fondo, podemos afirmar que aquellos contribuyentes que más necesitan asistencia reciben su declaración anual de impuestos con datos precargados, que pueden confirmar sin modificaciones.

La declaración con datos precargados es considerada el servicio insignia de la AEAT. Por lo tanto se envió un informe completo del proyecto a la convocatoria del **Premio 2008 a las Mejores Prácticas del Servicio Público** del Ministerio Español de la Presidencia. La AEAT ha sido premiada con el primer premio por este proyecto, que ha sido publicado en la Gaceta Oficial del Estado del 13 de octubre de 2009.

Resultados más importantes de la Declaración Anual de Impuestos con datos precargados

1. Campaña 2002: Se realizó un piloto con el envío de 1,5 millones de cartas, ofreciendo al contribuyente la posibilidad de obtener una declaración con datos precargados. De ellos, 547.431 contribuyente solicitaron la declaración y 156.432 confirmaron los datos y la enviaron.
2. Campaña 2003: El servicio se extendió a todos los contribuyentes, previa petición.
3. Campaña 2004: Mejora de las cartas enviadas a los contribuyentes ofreciendo el servicio.
4. Campaña 2005: Se incluyó la posibilidad de suscribirse a un servicio de alerta móvil (SMS) que informaba de la disponibilidad de la declaración con datos precargados y la generación automática de la misma en caso de solicitar una cita para la preparación de la Declaración Anual de Impuestos en las oficinas locales de la AEAT. De esta forma, el contribuyente puede confirmar la declaración con datos precargados previamente preparada para la cita, la cual reduce los tiempos y costos tanto de los contribuyentes como de la Administración Tributaria.

5. *Campaña 2006: La posibilidad de procesar totalmente en línea la declaración con datos precargados.*

Solicitud de la declaración con datos precargados

Los contribuyentes pueden simplemente marcar un cuadro en su declaración para solicitar la declaración con datos precargados para el siguiente año (o certificado de datos fiscales si no procede). Si no lo han realizado, pueden solicitarla durante la campaña de declaraciones anuales por internet, vía telefónica, oficinas locales, etc.

Envío de la declaración con datos precargados

La declaración con datos precargados puede ser enviada por diferentes canales: telefónico, internet, oficinas locales, SMS, instituciones financieras y otra entidades que colaboran con la AEAT o incluso en cajeros automáticos. Sólo las declaraciones con datos precargados correctos pueden ser enviadas. En caso de modificaciones, la AEAT crea una nueva declaración con datos precargados y la envía al contribuyente para su revisión y posterior envío.

Estrategias de comunicación

Con el objetivo de impulsar el uso de la declaración con datos precargados y hacerlo más simple para los contribuyentes, se utiliza una gran cantidad de estrategias de comunicación cada año durante la campaña de la Declaración Anual de Impuestos de Personas Físicas. Incluye el envío de cartas informativas y folletos, anuncios e información en el sitio web de la AEAT.

Algunas cifras y resultados

DECLARACIONES CON DATOS PRECARGADOS ENVIADAS

Año	Enviadas (1)	Incremento	Incremento (%)	Confirmadas (2)	Incremento	Incremento (%)	% (2)/(1)
2002 (piloto)	547.431			159.505			29%
2003	4.362.853			1.538.053			35%
2004	7.455.899	3.093.036	71%	2.875.194	1.337.141	87%	39%
2005	9.337.960	1.882.071	25%	4.199.451	1.324.257	46%	45%
2006	10.539.789	1.201.829	13%	5.385.666	1.186.215	28%	51%
2007	12.737.918	2.198.129	21%	6.632.148	1.246.482	23%	52%

CANTIDAD TOTAL DE DECLARACIONES ENVIADAS

Año	Cantidad total de declaraciones anuales (incluyendo las de datos precargados) (1)	Cantidad de declaraciones enviadas con datos precargados (2)	% (2)/(1)
2003	15.508.657	1.538.053	9,92
2004	16.189.692	2.875.194	17,76
2005	16.981.230	4.199.451	24,73
2006	17.788.013	5.385.666	30,28
2007	18.733.702	6.632.148	35,40

Los cuadros muestran que las cantidades de las declaraciones con datos precargados presentadas y confirmadas se han incrementado año a año. En la campaña de la Declaración Anual de Impuestos de personas físicas de 2007, el 62% de los contribuyentes presentaron una declaración con datos precargados. Si añadimos los certificados de datos fiscales, el 89% de los contribuyentes recibieron una declaración con datos precargados o un certificado de datos fiscales en la campaña de 2007.

Conclusiones y futuras mejoras

La declaración con datos precargados facilita enormemente la obligación de las personas físicas de presentar su declaración anual de impuestos. Esto se confirma por tres razones: 1) Las cifras y tendencias descritas anteriormente; 2) La opinión de los contribuyentes en las encuestas y estudios realizados por la AEAT; 3) El premio que se le concedió a la AEAT por las Mejores Prácticas en Servicios Públicos 2008. Siguiendo la misma tónica, la AEAT continúa buscando nuevos caminos y opciones de mejora de los servicios, y, específicamente, la declaración con datos precargados. En esta línea, el último esfuerzo está orientado hacia la mejora de la accesibilidad a su sitio web y la compatibilidad de las aplicaciones.

Sudáfrica – Declaración anual de impuestos en línea

Descripción: En mayo de 2007, el Servicio de Impuestos Sudafricano (SIS) inició un programa para transformar el proceso de la declaración anual de impuestos desde un complejo proceso basado en papel e intensivo trabajo hacia uno simplificado, automatizado y electrónico. Las motivaciones detrás del reto fueron dos: primero, reducir los costos tanto del SIS como de los contribuyentes en el cumplimiento de la presentación de la declaración anual y segundo, mejorar la capacidad del SIS para asegurar efectivamente el cumplimiento de los contribuyentes. Esto en consonancia con la dirección estratégica aprobada por el SIS de modernizar las capacidades de operación a través de la automatización para mejorar la eficiencia y liberar

recursos para centrarse en el cumplimiento de su mandato de recaudar los impuestos, facilitar el comercio y la protección de las fronteras.

Durante los tres últimos años, el SIS ha sido capaz de incrementar el número de usuarios registrados, al pasar de aproximadamente 500 mil a finales de 2006, a más de 5 millones a finales de 2009 – un incremento de $\pm 1.000\%$. La cantidad de declaraciones enviadas se ha incrementado de $\pm 1,5$ millones por año en 2006 a ± 7 millones en 2009 - un incremento de $\pm 500\%$. Las cantidades procesadas por presentación electrónica han crecido desde ± 100 billones de Rands (7,40 Rand = 1 USD) en 2006 a ± 382 billones de Rands en 2009 - un incremento de $\pm 375\%$. El porcentaje de declaraciones presentadas en formato electrónico del total de declaraciones, se ha incrementado de $\pm 8\%$ a $\pm 44\%$ y el porcentaje de evaluaciones electrónicas del total de ingresos se ha incrementado de $\pm 24\%$ a $\pm 61\%$. Al mismo tiempo, una encuesta independiente - Temporada de Impuestos 2008 - ha mostrado las mejoras significativas en la satisfacción de los contribuyentes.

¿Quiénes se benefician? Personas físicas y empleadores.

Cómo ayuda el servicio a los contribuyentes y es prueba del éxito: Los principales éxitos hasta la fecha: 1) mejora del nivel de servicio a los contribuyentes; 2) las devoluciones son procesadas más rápidamente; y 3) importante reducción del costo (incluido el tiempo) de cumplimiento de los contribuyentes.

El uso de varios canales de presentación electrónica ha crecido en el último año, no sólo para el envío de declaraciones sino también para la realización de pagos:

- El valor de los pagos electrónicos realizados por empresas ha crecido hasta los 39,1 billones de Rands, un incremento de 67% anual.
- El valor total de los pagos realizados en las declaraciones anuales de empresas y personas físicas, inversiones, impuesto sobre el valor añadido y retenciones de salarios alcanza los ± 226 billones de rands.
- La calidad se ha incrementado y los plazos de entrega han mejorado de forma espectacular gracias a la combinación de la estandarización de formularios, presentación electrónica, datos pre cargados y bajos volúmenes de papel procesado.

Muchos de los contribuyentes reciben sus evaluaciones mucho más rápido que antes y el promedio de los plazos de entrega continúa mejorando: 1) 2006: promedio de tiempo de entrega – 45-55 días; 2) 2007: promedio de tiempo de entrega 20-30 días; y 3) 2008: promedio de tiempo de entrega – 10-20 días.

La evaluación de las declaraciones ha mejorado también drásticamente: 1) 2006: 1% dentro de las primeras 48hrs. / 3% dentro de los primeros 10 días; 2) 2007: 32% dentro de las primeras 48 hrs. / 40% dentro de los primeros 10 días; y 3) 2008: 63% dentro de las primeras 24% hrs. / 79% dentro de los primeros 10 días.

El nuevo software desarrollado (E@syfile) para principiantes ha sido recibido positivamente. A la fecha hay más de 5.000 usuarios del software, dando servicio a más de 700.000 contribuyentes.

Todo lo anterior ha llevado a cambios en el comportamiento del contribuyente y los niveles de cumplimiento se han incrementado (aproximadamente 1 millón de contribuyentes adicionales han presentado declaraciones), y están presentado su declaración de forma más oportuna (principalmente si esperan una devolución de impuestos, que se procesa mucho más rápido).

España: E-Gobierno – El expediente electrónico

Los objetivos de la Agencia Estatal de Administración de Impuestos (AEAT) con la implementación del expediente electrónico puede resumirse como sigue:

1. Promover que todos los documentos administrados por la AEAT sean en formato electrónico.
2. Admitir documentos electrónicos como documentos originales en papel (utilizando tecnología de digitalización).
3. Integrar documentos de diferentes fuentes de información (declaraciones de contribuyentes, documentos generados por los sistemas internos, documentos digitalizados, información en formato electrónico aportada por el contribuyente, etc.).
4. Incorporar diferentes formatos de documentos (p. Ej.: TIFF, JPG, Excel).
5. Permitir las transformaciones necesarias con el fin de generar formatos electrónicos necesarios para el intercambio de archivos con otras organizaciones.
6. Ofrecer facilidad de uso, adaptado para personal no especializado.
7. Generar el mínimo impacto en los sistemas utilizados.

Estamos buscando una implementación gradual en todos los ámbitos de la AEAT que se verán afectados, incluidos no sólo los procedimientos fiscales, sino el resto de procedimientos desarrollados en las áreas internas. Las pruebas piloto han demostrado que con el fin de mejorar la eficiencia, tanto la aprobación de la gestión del proceso como de la incorporación de los documentos electrónicos en los procedimientos masivos, deben realizarse de forma automática. Con respecto al mismo tema, el almacenamiento de los documentos digitalizados se haría bajo la idea de que el documento no viaje de todos modos.

Nuestro objetivo es que para el 31 de diciembre de 2009 exista una masa importante de procedimientos que

deberán ejecutarse electrónicamente y que estén conectados con el expediente electrónico. Daremos prioridad a aquellos procedimientos que creemos que ofrecerán un valor añadido cuando sean integrados dentro de un expediente electrónico (p. Ej.: cuando se presente una reclamación, el contribuyente deba informar o el procedimiento deba formar parte de otro proceso). A finales de 2010, el 80% de los documentos de todos los procedimientos con valor añadido deberán ser incluidos dentro del expediente electrónico.

El origen de los documentos de los expedientes electrónicos pueden ser las declaraciones electrónicas de los contribuyentes o documentos en papel escaneados. Todos los documentos de texto deberán ser almacenados en formato PDF/A. Otras funcionalidades que próximamente se instalarán son, por ejemplo: 1) Sistema de reconocimiento de caracteres (OCR por sus siglas en inglés –Optical Character Recognition-); 2) Un sistema complejo de indexación y consultas; 3) Gran capacidad de almacenamiento; 4) Incorporación de formatos de archivos originales (bases de datos Access, documentos de vídeo y audio, etc.); y 5) utilización de un cuadro de indicadores o notas (post-it).

La integridad de los documentos está garantizada por el uso de una huella digital de 128 bits generada con una función HASH para toda la información del documento. Cuando se aplica esta función al documento, éste siempre devolverá la misma huella digital. El expediente electrónico será firmado con la concatenación de las huellas digitales de todos los documentos electrónicos que contiene.

La autenticación está garantizada por medio de la firma electrónica. El sello o firma electrónica es generada a partir de la huella digital de cada documento, utilizando la llave privada del certificado digital. Este sello (una cadena de 8 caracteres) permitirá acceder al documento desde la página de la AEAT.

5) Dando a los contribuyentes acceso en línea a su información personal

Bélgica – Myminfin

Utilizando MyMinfin, los ciudadanos serán capaces de visualizar su archivo fiscal, enviar o recibir documentos, estado de cuenta fiscal (balance fiscal), información catastral de sus propiedades, formularios electrónicos y nómina. Los ciudadanos también serán capaces de cumplimentar su información de contacto electrónicamente (correo electrónico, teléfono móvil), por ejemplo, para ser notificados antes del vencimiento de la declaración de impuestos. Finalmente, también es un punto de acceso central para otras aplicaciones del Ministerio de Finanzas (mediante un procedimiento de *single sign on* se puede acceder a varios sistemas identificándose una sola vez).

Proporcionando acceso directo a las necesidades de información y habilitando interacciones directas con su información fiscal y con funcionarios fiscales que apoyan a los ciudadanos. Desde su introducción, se ha producido un incremento en la cantidad de usuarios registrados, siempre con un aumento de la cantidad de páginas vistas (se ha duplicado desde hace un año).

Canadá – Mi Cuenta

La Agencia de Impuestos Canadiense (CRA por sus siglas en inglés – Canadian Revenue Agency) lanzó este servicio en junio 2003 y posteriormente cada dos años ha lanzado nuevas versiones añadiendo nuevas opciones de autoservicio al portal. El servicio en línea “Mi cuenta” ofrece a los canadienses la comodidad, fiabilidad y flexibilidad de acceder a su declaración anual de impuestos y los beneficios de contar con información en un sitio web seguro. El servicio está disponible para personas físicas, beneficiarios y sus representantes.

Entre junio de 2003 y mayo de 2004, “Mi cuenta” recibió más de 1,3 millones de visitas y se proporcionó a los contribuyentes un servicio rápido y cómodo, teniendo como resultado, una reducción de las visitas a las oficinas y llamadas telefónicas. Una encuesta en el sitio web arroja resultados de satisfacción consistentemente altos (un 85% o más). Mientras que alrededor del 70% de los canadienses piensa que es inseguro realizar transacciones en general en internet, la CRA celebra los altos niveles de confianza que experimenta ante cualquier otra organización. El servicio “Mi cuenta” ha defendido esta confianza exigiendo una autenticación rigurosa de los usuarios, exigiendo 4 secretos compartidos para validar la identidad del usuario.

El servicio ha tenido las siguientes tasas de crecimiento: 2005 – 1,38 millones; 2006 – 2,25 millones o 63% de incremento; 2007 – 3,18 millones o 42% de incremento; 2008 – 3,55 millones o 12% de incremento; en mayo de 2009 – 2,5 millones o 22% de incremento.

La iniciativa “Mi cuenta” ha sido reconocida con premios al Servicio Público por grupos de tecnología de la información de Canadá y del resto del mundo.

Italia – Cajón Fiscal

Introducido en 2003, el “Cajón Fiscal” es un servicio electrónico basado en la más alta transparencia y en una fuerte interactividad entre el usuario y la Administración Tributaria. Este servicio permite a los contribuyentes acceder a su información fiscal directamente desde casa y de una forma totalmente segura. Utilizando el “Cajón Fiscal”, los ciudadanos Italianos pueden obtener información sobre : 1) datos personales; 2) ingresos; 3) declaraciones presentadas; 4) devoluciones de impuestos; 5) pagos de impuestos; y 6) datos de inmuebles (registros). Al igual que para otros servicios, acceder al “Cajón Fiscal” el usuario debe utilizar su código fiscal como usuario, la contraseña y el número de identificación personal.

Al proporcionar a través de un único punto de acceso toda la información sobre los contribuyentes con que cuenta la Administración Tributaria, el “Cajón Fiscal” beneficia a los contribuyentes y profesionales de impuestos reuniendo información sobre sus clientes. Si los usuarios encuentran contradicciones en la información que se muestra, pueden solicitar una reunión con un funcionario del servicio de impuestos para realizar las aclaraciones necesarias. Hay que destacar que los datos personales en los registros del servicio de impuestos están protegidos para garantizar su privacidad y sólo el interesado puede acceder a ellos.

Nueva Zelanda – Ver Detalles de mi Cuenta

El servicio se encuentra disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana, permitiendo a las personas físicas y a los agentes fiscales consultar la información con la que cuenta el servicio de impuestos como es la cuenta fiscal (balance), detalle de las transacciones, ganancias y fechas de vencimiento en tiempo real para todas las cuentas, que incluyen el impuesto sobre la renta, apoyo a menores y préstamos estudiantiles.

España – Administración de notificaciones

Sistema Administrador de Notificaciones

El sistema se compone de una gran cantidad de aplicaciones corporativas, las cuales, de forma conjunta, permiten administrar las notificaciones. Por “administrador” se entiende que el sistema envía las notificaciones y conoce el resultado de las acciones que resulten.

- Primero, los documentos deben ser diseñados, para lo que la AEAT ha adoptado algunas guías de estilo.
- Otro aspecto importante es la necesidad de traducir algún documento a otros idiomas de países de la Comunidad Europea. Para estos propósitos existe una aplicación específica de “administración de traducciones”. A través de esta aplicación, la AEAT obtiene la traducción y la valida.
- La aplicación “Archivo de documentos” se utiliza para estructurar las notificaciones dependiendo de varios factores: cantidad de documentos a notificar; si están firmado o no; si el acuse de recibo es necesario o no, etc.
- También es importante el control de las competencias de firma de los documentos. Esto se realiza a través de la aplicación “administración de firmantes”, la cual sólo permite firmar al encargado competente.
- Una vez que el documento está preparado tiene que ser generado y enviado. Se utiliza la aplicación “administración de envíos” para este propósito. Existen varios canales de envío: en papel y por correo, entrega directa o vía electrónica. Más adelante, se explicará el sistema de notificación electrónica con mayor detalle. Las notificaciones son incorporadas al expediente electrónico en forma de imagen en formato PDF.
- La aplicación “administrador de envíos” está dividida en dos aplicaciones: “administración de las comunicaciones” para cartas que no requieren acuse de recibo, y “administración de notificaciones” para las cartas que requieren acuse de recibo de la entrega.

Notificación electrónica

La notificación electrónica es uno de los medios de envío de la aplicación “administración de envíos”, Para este propósito, la AEAT cuenta con un servicio de “Notificaciones Electrónicas Seguro” en colaboración con la Oficina Postal. Aunque la AEAT ha sido pionera dentro de la Administración Tributaria Española en el uso de este servicio, hoy en día hay más oficinas de la Administración General del Estado que utilizan este canal de notificación.

Con el fin de recibir notificaciones electrónicas (en lugar de avisos en papel), un cliente debe solicitar una “Dirección Electrónica Simple”, y seleccionar uno a uno los procedimientos de los cuáles recibirá las notificaciones electrónicas. Será un buzón de correo asociado a la Dirección Electrónica Simple, donde los mensajes serán consultados o rechazados. A través del procedimiento incluido en el Servicio de Notificaciones Electrónica Seguras podemos encontrar 56 procedimientos de impuestos de la AEAT, por ejemplo, administración de todos los tipos de declaraciones de impuestos, notificaciones de procedimientos de recaudación o notificación de certificados fiscales.

El sistema está basado en dos principios básicos: el uso de sitios web seguros en lugar de correos electrónicos

en la relación entre la AEAT y el cliente, y la identificación tanto de la AEAT y clientes por medio de un sistema de firma electrónica para garantizar la seguridad de las comunicaciones. Para la AEAT, el procedimiento para ser notificado electrónicamente consiste en el uso de su sitio web como un canal legalmente válido de notificación, y consta de los siguientes pasos:

1. El usuario accede al sitio web, para lo cual es necesario un certificado digital.
2. La aplicación muestra al contribuyente la lista de notificaciones pendientes.
3. El usuario accede a la notificación y firma digitalmente un acuse de recibo de la recepción.
4. La aplicación muestra la notificación en formato PDF.

Los siguientes pasos

La AEAT intenta promover el uso del sistema de notificación electrónica. Para dar un ejemplo, el próximo año se volverá obligatoria bajo ciertas condiciones y para ciertos segmentos de contribuyentes, aunque la iniciativa aún se encuentra como una propuesta para modificar las regulaciones vigentes.

6) Operaciones en centros de llamadas (Call Centres)

Canadá – Portal Nacional de la Dirección de Servicios al Contribuyente

Descripción: En 2005, fue creado un grupo de trabajo con el mandato de desarrollar a nivel nacional herramientas en línea que permitieran hacer llegar a los teleoperadores de los centros de llamadas la información necesaria. Previo al desarrollo de estas herramientas, los operadores fueron puestos en contacto con múltiples aplicaciones fuera de línea, varias en línea y material de referencias en papel para atender las preguntas de los contribuyentes. El grupo creó tanto una herramienta de escritorio (fuera de línea) y un sitio web de información que ofrece a los teleoperadores de los centros de llamadas toda la información que precisan para ayudarles en las respuestas a las preguntas realizadas por los contribuyentes. Se accede a ambos sistemas mediante un mecanismo de *single log on* (un solo usuario para entrar en ambos sistemas). La navegación entre los dos sistemas es transparente para los operadores. Las herramientas de escritorio (fuera de línea) facilitan la navegación entre múltiples sistemas, ofrecen enlaces tanto a recursos internos como externos y proveen procesos automatizados para ayudar con la cumplimentación de los formularios fiscales de uso más frecuente. La interfaz es intuitiva, de uso agradable y permite al operador dar seguimiento al flujo de una llamada telefónica. El material de referencia en línea está organizado por tipo de contribuyente: 1) preguntas de personas físicas; 2) preguntas de empresas; y 3) preguntas relacionadas con beneficio para menores y familias.

¿Quiénes se benefician? Personas físicas, destinatarios de créditos y empresas.

¿Cómo ayuda este servicio a los contribuyentes? Los operadores de los centros de llamadas tienen acceso a mensajes nacionales, información fiscal, políticas nacionales y procedimientos, todo desde su ordenador. Normalmente tienen la capacidad de encontrar la información solicitada para responder al contribuyente a menos de 3 clics de ratón. Esto deriva en un mejor servicio al cliente:

- El tiempo que se necesita para buscar información en las bases de datos de la CRA se ha reducido de forma significativa.
- La centralización de los mensajes nacionales creados por la CRA, asegura que los operadores estén siempre informados de los cambios más recientes en la información necesaria para su trabajo.
- Todos los operadores acceden a la misma información, contribuyendo a la consistencia en las respuestas dadas a los contribuyentes.

Factores de éxito: en abril de 2009, las tres divisiones de contribuyentes en las que están divididas las principales páginas fueron consultadas 150.000 veces por aproximadamente 3.000 de teleoperadores, más que el sitio de la intranet de la CRA. Tanto el aula de formación como la formación en el trabajo se han reducido, dado que ya no es necesaria la habilitación en múltiples herramientas. Adicionalmente, una encuesta realizada al usuario un año después de la implementación del portal, reveló que el 97% de los usuarios están generalmente satisfechos con éste, y el 99% de acuerdo con que facilita la búsqueda de información. En 2007, el equipo del proyecto recibió el “Premio del Asistente del Comisionado de la Región de Quebec” para la categoría “Creatividad e Innovación”.

Sudáfrica— Estableciendo un centro de llamadas a nivel mundial (Informe Anual 2009)

El progreso en la implementación de las bases para la mejora de la provisión de servicios continúa en este año fiscal. Basándose sobre la infraestructura base ya implementada durante 2007/8, se introdujeron mejoras en 2008/9 para acercarnos al objetivo de mejorar el flujo transaccional, autogestión para el cliente, aprendizaje del personal y mejora de las prestaciones de los centros de contacto, todo con la idea de dirigir la mejora de los servicios y su eficiencia.

En última instancia, el objetivo estratégico es garantizar que el 80% de nuestras interacciones con los clientes generen una solución en el primer contacto. La capacidad para ofrecer este tipo de servicio depende de nuestra capacidad para proporcionar a los contribuyentes y las empresas autoservicios mejorados, incluyendo la cumplimentación electrónica y un sistema de respuesta interactiva de voz (IVR), junto con la entrega a

nuestro personal de las herramientas y la información necesaria para garantizar una interacción exitosa. Adicionalmente, avanzar utilizando tecnología digital frente a la tecnología analógica para recibir llamadas e interactuar con los contribuyentes permitirá optimizar el uso de la infraestructura y el costo de la telefonía. Aunque hemos hecho buenos progresos durante el año, tenemos todavía camino por recorrer antes de alcanzar nuestra visión. El desarrollo y la implementación de un centro de contacto a nivel mundial, presenta muchos desafíos. En particular, el Servicio de Impuestos Sudafricano (SIS) ha encontrado dificultades en términos de la administración de la demanda (especialmente en horas punta o de alta demanda durante el periodo de presentación) y en términos del nivel de habilidades requerido por los operadores, apoyo personal y gestión administrativa. Por lo tanto se ha empleado un nivel de esfuerzo y trabajo considerable, que se invertirá en los centros de contactos el próximo año. El programa de servicios para este año fiscal incluye:

- Ejecución de un modelo de Centro de Contacto “4 Tier, 4 Location” (4 niveles en 4 ubicaciones) que reubica el apoyo de los centros de llamada y centros de evaluación en centros de escaneo mejorados:
 - Alberton será el primer nodo integrado al que se integrará el personal del centro de llamadas Megawatt Park, habilitando la ubicación compartida del nuevo centro de llamadas con el actual Centro de Evaluación. Todas los servicios necesarios y solicitados para la infraestructura, incluyendo el desarrollo el desarrollo de Redes de Área Amplia y Redes de Área Local (WAN/LAN), están completados para facilitar la utilización del Protocolo de Voz Sobre internet (VOIP) y habilitar una red de Interacción de Ordenador y de Telefonía (CTI);
 - Consolidación y racionalización de edificios de Pretoria CBD y el cambio de personal a otro edificio renovado de Van de Walt Street, también en Pretoria, o al nuevo y moderno en Doringkloof, Centurion permitió la creación de un segundo centro de llamadas y de servicios de evaluación; y
 - El comienzo de la modernización de Ciudad del Cabo y Durban para permitir la creación de instalaciones similares e integradas en el Cabo Occidental y Durban.
- Aportación de un caso de negocio de sistema transaccional:
 - La integración de consultas genéricas en apoyo de los procesos clave del negocio (personas físicas, sueldos y salarios, impuesto sobre el valor añadido y aduanas) permite una mejor interacción de las transacciones y el flujo de trabajo entre los operadores y los contribuyentes, además de mejorar la administración de casos y seguimiento.
- Integración de un sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) para asistir al servicio gestionado por el propio cliente y la optimización de la gestión de preguntas en el centro de contacto para mejorar las resoluciones en el primer contacto:
 - Se ha desarrollado una solución multilingüe de IVR y fue probada en noviembre de 2008. Las capacidades del nuevo IVR ofrecen una selección de productos (impuesto sobre la renta, sueldos y salarios, impuesto sobre el valor añadido y aduanas) segmentados por personas físicas y empresas. Entre los idiomas se incluye: Afrikaans, Inglés, Tsonga, Tswana, Venda y Zulu; y
 - En marzo de 2009, el IVR tuvo una demanda de más de 1,3 millones de visitantes.
- Implementación escalonada de un sistema de integración de informática y telefonía (CTI):
 - En el corazón de un centro de contacto funcional y efectivo está la infraestructura de telefonía y las plataformas de sistemas. El SIS ha realizado grandes esfuerzo en la actualización de su infraestructura de redes para cambiar de una compleja infraestructura legada a una red de avanzada tecnología WAN/LAN y permitiendo el traslado de los cuatro centros de contactos a una solución completamente integrada de VOIP/CTI/IVR, y
 - CTI es la tecnología que permite realizar interacciones del sistema de telefonía y el ordenador/sistema de aplicaciones integradas. El SIS lanzó su nueva plataforma CTI en el primer trimestre de 2009. Esta nueva tecnología será implementada gradualmente en los siguientes 12 meses por todo el país.
- La provisión de una base de datos de conocimiento para proporcionar a las Preguntas Frecuentes (FAQs), información y respuestas para ayudar al personal a proporcionar de forma consistente y con calidad la retroalimentación a los clientes:
 - La calidad y consistencia de los servicios prestados a los contribuyentes, comerciantes y viajeros es un objetivo crítico del Programa de Servicios. La fiabilidad de la información proporcionada a los contribuyentes, comerciantes y viajeros aumenta la satisfacción de los clientes, incrementa la solución en el primer contacto y previene la repetición de llamadas al centro de contacto; y
 - Para ayudar al centro de contacto y personal de las oficinas en el suministro de información precisa y oportuna, está disponible una ‘reserva’ de las preguntas más frecuentes, información fiscal y respuestas de acceso a través de la búsqueda por palabra clave y se está mejorando para otras búsquedas.

7) Intercambio de información entre las Administraciones Tributarias y otras agencias

Dinamarca – Iniciativa E-Ingresos

Descripción: La innovación está asociada muy frecuentemente con el intercambio de información. Como siempre, la disponibilidad de información actualizada de los contribuyentes hace posible crear

sistemas/servicios que previamente no hubieran sido posibles. Históricamente, la información sobre los empleados (incluyendo ingresos) se ofrecía anualmente, lo que significa que en el momento en el se ofreció al Gobierno, las circunstancias de los contribuyentes es posible que hubieran cambiado. La presentación de informes mensual y a través de medios electrónicos, ofrece nuevas oportunidades, tanto para la oficina de impuestos como para otros órganos del Gobierno.

La iniciativa E-Ingresos es un sistema y un importante registro que incluye toda la información que se muestra normalmente en una nómina. Pero el sistema no sólo cubre los ingresos de salarios. Cubre todo tipo de pagos personales – pero no ingresos de capital. Esto significa que también contiene información sobre prestaciones sociales, pensiones, becas para estudiantes, etc. Aparte de esto también incluye información específica sobre horas con salario por periodo, subsidios de vacaciones, pago por maternidad, información sobre periodos de tiempo relevantes y un número- unidad de producción, demostrando exactamente donde está trabajando una persona (se utiliza en el cálculo automático de deducción de impuestos de transporte). La información en los registros de E-Ingresos puede ser ofrecida como servicio web. La información puede ser filtrada en muchas entregas para diferentes servicios.

¿Quiénes se benefician? Oficinas de Gobierno, trabajadores y contribuyentes

¿Cómo ayuda este producto a los contribuyentes y ciudadanos? Los beneficios que obtienen las agencias de gobierno, distintas de la oficina de impuestos, están en tres categorías:

- *Los servicios sociales, fondos de pensiones, fondos de desempleo.* La función de estos organismos públicos y/o privados es pagar prestaciones por desempleo, subsidios, becas, pensiones, etc. La información de la iniciativa E-Ingresos puede indicar a estos organismos si una persona tiene derecho a un cierto pago o no, casi en tiempo real. Esto es un beneficio importante para estos organismos.
- *Todos los empleadores (del sector público y privado) que pagan salarios:* La iniciativa E-Ingresos incluye un sistema llamado "**Tarjeta eTax**" que hace más fácil administrar tarjetas fiscales. Los empleadores ahora reciben tarjetas de impuestos digitalmente desde la agencia tributaria en lugar de recibirlas individualmente y físicamente de cada empleado. Los empleadores también reciben las actualizaciones automáticas, en formato digital, de la información de la tarjeta de impuestos, sobre, por ejemplo, si el contribuyente/empleado realiza cambios en su evaluación preliminar. Por lo tanto, los empleadores no tienen que recibir y administrar las tarjetas de impuestos físicamente. Y los contribuyentes no tienen que aportar los cambios de información.
- *Todos los organismos públicos involucrados en el cobro de deudas:* La iniciativa E-Ingresos ha hecho posible a los empleadores retener una parte de los salarios de los trabajadores que se utiliza en el pago de sus deudas a cualquier organismo público. Incluida en la iniciativa de "**Tarjeta eTax**" se encuentra una herramienta para hacer la recopilación automática de las deudas de los salarios de los empleados. Esto se realiza haciendo una regulación de la tasa de retención de la tarjeta de impuestos. De esta manera, los contribuyentes pagan sus deudas a través del sistema de impuestos.

Hasta ahora, ningún organismo del sector privado ha ofrecido acceso a los datos de ingresos o información declarada anualmente. Pero por otro lado, el acceso a los datos de la "**Tarjeta eTax**" de los empleados está funcionando bien para organismos del sector privado – todos los empleadores tienen acceso a datos de la tarjeta tributaria de sus empleados.

Para otros organismos, el plan es que los datos sean accesibles para todos los organismos del sector financiero (p. Ej.: bancos, instituciones hipotecarias, etc.). El acceso será dado solamente por cada persona física. El concepto en general es el siguiente: cuando un contribuyente está participando en un proceso de préstamo, quien otorga el crédito requiere normalmente información general sobre su situación financiera antes de conceder un nuevo préstamo. La información generalmente exigida consiste en la declaración anual del último ejercicio fiscal presentada a la agencia de impuestos y las tres nóminas más recientes. Toda esta información pronto estará disponible mediante los servicios web de la agencia tributaria.

Cada organismo al que se le ofrece acceso a los datos del servicio E-Ingresos, tiene que emprender alguna actividad de auditoría interna en la cual la agencia de impuestos no toma parte. En Dinamarca, existe un organismo llamado "La Autoridad Inspectora de Información" que supervisa la seguridad de los datos, regulación, etc. Normalmente, exigen que un auditor independiente inspeccione anualmente a los organismos que utilizan esta información.

Portugal – Información Simplificada para los Negocios (IES)

Descripción: Antes de la implementación del IES, las empresas tenían que aportar información a múltiples organismos de manera independiente.

Obligaciones legales de las empresas portuguesas:

- Liquidación de cuentas al Registro Público de Informes Anuales;
- Declaración anual de información contable y fiscal para el Ministerio de Finanzas;
- Información estadística sobre su contabilidad al organismo de Estadística de Portugal;
- Información sobre su contabilidad al Banco Central de Portugal.

Las principales ventajas para las empresas, después de que el IES se crease son: 1) Presentación en un solo momento de todos los datos de la contabilidad para impuestos y fines estadísticos; y 2) Los contables podrían proporcionar todos los datos directamente desde sus sistemas, una vez adaptado el software.

Las principales ventajas para las empresas que utilizan el servicio son: 1) Toda la información se recibe en formato electrónico; y 2) Cubre a todas las empresas. Con el IES, los datos recibidos por la Administración Tributaria se transfieren al organismo de Estadística de Portugal (INE), al Banco Central de Portugal (BP) y al Ministerio de Justicia (MJ), diariamente, lo que implica un acceso más oportuno a los datos – el IES debe presentarse dentro de los 6 meses posteriores al cierre del ejercicio económico (supone en general y a finales de junio, una disponibilidad del 95% de todos los datos para el INE, BP y MJ).

¿Quiénes se benefician? Las empresas.

Factores de éxito: Cantidad de envíos de información a través del portal: 2008 – **401.833**; 2009 – **411.501**.

8) Seguridad / autenticación

Australia – Portal de acceso móvil

Descripción: Para acceder a los servicios en línea de la Agencia Australiana de Impuestos (ATO por sus siglas en inglés – Australian Taxation Office) (p. Ej.: el Portal del Agente de Impuestos o el Portal de Negocios) se le pide a un cliente que solicite un certificado digital y lo instale en un equipo junto con el software de firma proporcionado con el certificado. El cliente debe utilizar, a continuación, ese equipo para poder utilizar el certificado instalado e iniciar una sesión en línea en el portal de la ATO. Este requisito significa que los clientes, que desean utilizar otro equipo (p. ej.: un ordenador de casa o de un tercero) para iniciar sesión en un servicio en línea de la ATO, necesitan instalar primero su certificado y el software de firma en ese equipo.

Una forma fácil y eficaz de resolver este inconveniente es proporcionar a los clientes una memoria tipo USB (Universal Serial Bus) que contenga el software de firma digital modificado, un navegador “reducido” y sus certificados digitales. Esto les permite llevar la memoria USB con ellos y utilizarla para iniciar sesión en un servicio en línea de ATO desde cualquier otro equipo sin necesidad de instalar nada en el equipo. La solución también garantiza que los datos personales y confidenciales queden en el equipo después de cada uso.

¿Quiénes se benefician? Agentes tributarios, propietarios de negocios y proveedores de servicios para negocios (BAS Service Providers) son los beneficiarios de esta solución, ya que pueden tener acceso a sus respectivos portales desde cualquier ordenador sin tener que instalar en él ningún software. Los agentes tributarios, en particular, pueden utilizar su dispositivo de memoria USB portátil para iniciar sesión en el Portal del Agente Tributario desde el equipo de un cliente, o cualquier otro equipo mientras viaja y en los lugares donde regularmente realiza negocios.

¿Cómo ayuda este servicio a los contribuyentes y ciudadanos? Principalmente ofrece:

- Gran flexibilidad - se puede utilizar en casa, en el trabajo o visitando clientes sin un plan previo.
- Mejora la seguridad ya que no se instalan copias de los certificados en otros ordenadores; y
- Elimina la necesidad de realizar el proceso de instalación en cada ordenador que se utilice del certificado digital cada vez que se requiera.

Factores de éxito: No hay datos cuantitativos para validar el éxito de esta solución, sin embargo, se ha recibido un número de correos electrónicos no solicitados de clientes para decir que la solución de Acceso Móvil es una extensión muy útil del acceso en línea proporcionado por la ATO. Además, una gran empresa ya había creado alrededor de 160 memorias USB para su personal durante las dos primeras semanas de la iniciativa.

Anexo 2. Datos estadísticos varios

Tabla 6. Demografía del país y de los organismos tributarios

(Información obtenida de las respuestas de la encuesta, las Series de Información Comparativa de la OCDE (2009) y otras fuentes, como se indica)

País	Población (millones)	Acceso a internet /1		Índice de preparación para el gobierno electrónico y clasificación /2	Datos del organismo tributario (Año fiscal 2007, a menos que se indique otro)				
		Acceso en Hogares %	Acceso en Empresas %		Personal Total (ETCs)	Red de Oficinas (cantidad)	Volumen de llamadas telefónicas 2008 (millones)	Volumen de llamadas telefónicas 2008 / 100 ciudadanos	Costo total de TI / costo añadido de administración %
Países de la OCDE									
Australia	20,7			8	20.877	51	9,0	43	21,9
Austria	8,3	69	97	16	7.993	56	0,13	2	16,4
Bélgica	10,5	64	97	24	17.322	1.281	0,69	7	10,7
Canadá	32,7			7	38.179	59	24,3	74	9,9
Rep. Checa	10,2	46	95	25	15.778	207	-	-	14,3
Dinamarca	5,4	82	98	2	8.888	31	3,8	70	17,4
Finlandia	5,3	72	99	15	5.913	30	1,3	25	21,4
Francia	61,4	62	95	9	127.907	246	5,9 /3	10 /3	9,4
Alemania	82,4	75	95	22	111.988	592	0,12	-	5,3
Irlanda	4,2	63	96	19	6.600	108	4,8	114 (2)	11,8
Italia	58,4	47	94	27	32.945	407	1,8	3	3,9
Japón	127,8			11	56.159	536	4,8	4	8,5
Corea	48,3			6	17.179	114	3,7	8	6,4
México	104,9			37	32.729	123	4,9	5	5,2
Países Bajos	16,3	86	99	5	31.220	18	16,5	101 (4)	30,9
Nueva Zelanda	4,1			18	5.944	21	5,0	122 (1)	29,0
Noruega	4,7	84	95	3	6.077	251	2,9	62	17,2
Portugal	10,6	46	92	31	11.463	378	0,65	6	13,4
España	44,1	51	95	20	27.153	307	3,1 /3	7 /3	5,2
Suecia	9,1	84	96	1	9.900	120	4,9	54	20,0
Suiza	7,5	70	98	12	935	-	-	-	9,4
Turquía	73,0	19 -2007	n. d.	76	42.866	478	0,52	1	3,7
Reino Unido	60,6	71	93	10	88.934	452	66,2	109 (3)	-
EE.UU.	299,4			4	92.017	205	205,4	69	15,1
No miembros de la OCDE									
Chile	16,5			40	3.801	67	0,84	5	5,1
Eslovenia	2,0	59	97	26	2.551	64	0,02	1	7,4
Singapur	4,4			23	1.600	1	1,1	25	29,8
Sudáfrica	48,3			61	14.548	65	7,5	16	-

/1. Fuente: Eurostat (como se informó en las hojas de e-Gobierno (www.epractice.eu) y para 2008, a menos que se indique lo contrario).

/2. El índice de preparación de e-gobierno es un índice compuesto que incluye un índice de medida web, un índice de infraestructura de telecomunicaciones y el índice de capital humano (Fuente: Naciones Unidas - UN E-Government Survey 2008).

/3. El informe de volúmenes de llamadas para estos países no incluye llamadas por operaciones subcontratadas: por lo tanto, la relación se minimiza por una cantidad desconocida.