

## Ficha del resultado Bolivia

### Datos básicos

Área temática	Finanzas Públicas				
Acción	Cumplimiento voluntario				
Título del resultado	Implementación de un programa de preguntas y respuestas frecuentes para usuarios externos e internos				
Año PAA	2013	Año (logro del resultado)	2015	Nivel de cumplimiento	Resultado perseguido
Tipo de resultado	Implantación: Cambios (o mejoras evidenciables) para mejorar la gestión ( planificación, organización, dirección y staff ) de una administración y/o servicio público				
Descripción	Apoyo al SIN de Bolivia para la creación de una base de datos de preguntas frecuentes donde se recoja y actualice el criterio de la Administración tributaria como respuesta a las consultas planteadas por los contribuyentes. La implementación del aplicativo informático de Preguntas y Respuestas Frecuentes más habituales servirá como: 1) GABINETE DE CONSULTA. Un medio de consulta para los funcionarios que trabajan en las unidades operativas del SIN (Recaudaciones, Fiscalización y Jurídica) y de apoyo (Informática y Servicio al Contribuyente). 2) APLICATIVO DE CONSULTA PARA EL CONTRIBUYENTE.- Un medio de consulta para el contribuyente sobre temas que son de su interés, de acuerdo a su registro en el Padrón de Contribuyentes y obligaciones impositivas ante la administración tributaria. La base de datos ya ha sido diseñada conceptualmente y se ha implementado en el Call Center de la Gerencia de Servicio al Contribuyente y Cultura Tributaria. A enero de 2016 la solución está siendo explotada por una parte de los operadores del Call Center.				
Características transversales (por orden de prioridad					
Aporte europeo					
Cooperación Sur Sur					
Socio coordinador	FIIAPP	Socios operativos	AEAT: CIAT	Muestra	NO
Grado contribución				2	

### Datos país destinatarios y beneficiarios

País destinatario	Bolivia		
Colectivo beneficiario	Contribuyentes	Núm. aprox. beneficiarios	
Beneficio obtenido	El contribuyente podrá absolver mediante este aplicativo las dudas que tenga sobre la aplicación tributaria a su actividad económica, respaldar sus operaciones, informarse y realizar consultas. Servirá para uniformar criterios para el desarrollo del trabajo cotidiano de los servidores públicos del SIN y de los servicios de asistencia que prestan los funcionarios mediante las Plataformas de Atención al Contribuyente en las oficinas del SIN, Call Center, servicios de información web.		
Institución/es destinataria/s	Servicio de Impuestos Nacionales (SIN) de Bolivia		
Contacto de la institución/es	Juana Patricia Jiménez Soto. Asesora de Presidencia Ejecutiva/ 591-2-2606011/ juana.jimenez@impuestos.gob.bo		

### Datos experiencia transferida

Tipos de intercambio	UE-AL; SUR-SUR
Países Transferentes	Argentina; España
Factores (directos e indirectos)	
Experiencia pública	Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) de España

Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas

Relación con otros resultados

Hitos y productos

1	Hito	Implementación en el Call Center de la Gerencia de Servicio al Contribuyente y Cultura Tributaria.
	Producto	Propuesta de base de datos de preguntas y respuestas frecuentes
	Actividades	FP210A214IEF - Asistencia Técnica a Bolivia para la implantación de bases de datos de preguntas frecuentes, INFORMA FP210V033IEF - Visita de intercambio a la AEAT sobre servicios de información y asistencia al contribuyente FP210V043IEF - Visita de intercambio sur-sur sobre servicios de información y asistencia al contribuyente

Ficha del resultado Brasil

Datos básicos

Área temática	Finanzas Públicas						
Acción	Cumplimiento voluntario						
Título del resultado	Implantación de nuevas funcionalidades para mejorar la atención de los contribuyentes en el marco de un proceso de modernización de la Receita Federal de Brasil						
Año PAA	Año (logro del resultado)		Nivel de cumplimiento		Resultado conseguido		
Tipo de resultado	Implantación: Cambios (o mejoras evidenciables) para mejorar la gestión ( planificación, organización, dirección y staff ) de una administración y/o servicio público						
Descripción	Implantar mejoras en el sistema de cita previa y desarrollo de dispositivo móvil (tabletas y móviles) para atención al contribuyente en el ámbito de la Receita Federal de Brasil.						
Características transversales (por orden de prioridad)							
Cooperación Sur Sur							
Aporte europeo							
Socio coordinador	FIIAPP	Socios operativos	AEAT; CIAT	Muestra	NO	Grado contribución	3

Datos país destinatarios y beneficiarios

País destinatario	Brasil		
Colectivo beneficiario	Contribuyentes	Núm. aprox. beneficiarios	
Beneficio obtenido	El principal resultado es la mejora del cumplimiento voluntario mediante la reducción de los costes indirectos derivados de la obligación tributaria y la simplificación de los trámites, para los contribuyentes, sobre todo a través del uso de las nuevas tecnologías.		
Institución/es destinataria/s	Receita Federal de Brasil		
Contacto de la institución/es	Flávio Antonio Araújo. Coordenador-Geral de Relações Internacionais/ RFB/Flavio.antonio-araujo@receita.fazenda.gov.br / 55-61-34123303		

Datos experiencia transferida

Tipos de intercambio UE-AL; SUR-SUR

# Cumplimiento voluntario

Países Transferentes      Argentina; Bolivia; España; México

Factores (directos e indirectos)

Experiencia pública

## Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas

Relación con otros resultados

## Hitos y productos

1	Hito	Diseño de especificaciones y política de implantación de dispositivos móviles para contribuyentes
	Producto	Informe con recomendaciones basadas en experiencias latinoamericanas (Bolivia y México)
	Actividades	FP210V033IEF - Visita de intercambio a la AEAT sobre servicios de información y asistencia al contribuyente FP210V043IEF - Visita de intercambio sur-sur sobre servicios de información y asistencia al contribuyente FP210A595IEF - Asistencia técnica para utilización de dispositivos móviles para atenciónal contribuyente
2	Hito	Incorporación de mejoras en el sistema de cita previa
	Producto	Propuesta de mejoras a implantar en el sistema de cita previa
	Actividades	FP210V033IEF - Visita de intercambio a la AEAT sobre servicios de información y asistencia al contribuyente FP210V043IEF - Visita de intercambio sur-sur sobre servicios de información y asistencia al contribuyente FP210V605IEF - Visita de la Receita Federal de Brasil a la AEAT de España para la implementación de un sistema de cita previa en la atención al contribuyente en la Administración Tributaria de Brasil

## Ficha del resultado Brasil

### Datos básicos

Área temática	Finanzas Públicas		
Acción	Cumplimiento voluntario		
Título del resultado	Reestructuración de los Registros de la Coordinación General de la Receita Federal y puesta en marcha de un registro único		
Año PAA	2013	Año (logro del resultado)	Nivel de cumplimiento      Productos elaborados
Tipo de resultado	Implantación: Cambios (o mejoras evidenciables) para mejorar la gestión ( planificación, organización, dirección y staff ) de una administración y/o servicio público		
Descripción	La Coordinación General de Gestión de los Registros de la RFB está impulsando un Proyecto Integral del Catastro Fiscal mediante la realización de ocho procesos de mejora de la base de datos registrales con el objetivo de modernizar y agilizar la comunicación entre los sistemas de información fiscal de personas físicas y jurídicas, del catastro inmobiliario y de la seguridad social. El Registro de Contribuyentes en Brasil dispone, a nivel federal, de cuatro censos diferentes con informaciones que no dialogan entre sí pese a afectar, en ocasiones, al mismo contribuyente: CNPJ – Catastro Nacional de la Persona Jurídica; CPF – Catastro de Personas Físicas; CAFIR – Catastro de Inmuebles Rurales; y CEI- Catastro Específico del INSS- Instituto Nacional de Seguridad Social. Mediante el Programa de Integración del Catastro Fiscal -CADFISC, se pretende crear una nueva base de datos registral que disponga de una estructura de datos más amplia que permita la interrelación de la información contenida entre el registro de personas físicas (Nuevo CPF), el de personas jurídicas (nuevo CNPJ) y del catastro inmobiliario rústico y urbano (nuevo CAFIR y CNIC).		

# Cumplimiento voluntario

Características transversales (por orden de prioridad)

- Articulación de actores
- Operativo
- Aporte europeo

Socio coordinador	FIIAPP	Socios operativos	AEAT; CIAT	Muestra	NO	Grado contribución	2
-------------------	--------	-------------------	------------	---------	----	--------------------	---

## Datos país destinatarios y beneficiarios

País destinatario	Brasil	
Colectivo beneficiario	Contribuyentes	Núm. aprox. beneficiarios
Beneficio obtenido	La nueva base de datos censal permitirá la identificación y localización de los contribuyentes, obtener información sobre las actividades que desarrolla y sus obligaciones tributarias y la información de la seguridad social y patrimonial. Facilitará el seguimiento de su conducta fiscal (si cumple o no cumple y en qué medida). Se dispondrá del perfil completo fiscal y patrimonial del contribuyente, optimizando el esfuerzo de las diversas administraciones territoriales y de los administrados.	
Institución/es destinataria/s	Coordinación General de Gestión de Catastros de la Receita Federal do Brasil (RFB)	
Contacto de la institución/es	Flávio Antonio Araújo/Coordenador-Geral de Relações Internacionais/55-61-34123303/ flavio.antonio-araujo@receita.fazenda.gov.br Maria Angélica Bernandes/ Gerente del Proyecto Nuevo Registro de Personas Físicas/Maria.Bernardes@receita.fazenda.gov.br	

## Datos experiencia transferida

Tipos de intercambio	UE-AL
Países Transferentes	Alemania; España; Francia
Factores (directos e indirectos)	
Experiencia pública	Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y Dirección General del Catastro de España. Oficina de Catastro y Cartografía del Estado de Baja Sajonia. Alemania Service de la Publicité Foncière. DRFiP. Inisterio de Finanzas de Francia.

## Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas
Relación con otros resultados

## Hitos y productos

1	Hito	Desarrollo del sitio electrónico CNIR: Catastro Nacional de Inmuebles Rústicos
	Producto	Nuevo modelo de valoración catastral de bienes inmuebles rústicos (Norma Técnica de valoración catastral)
	Actividades	FP210V615IEF - Visita para conocer procedimientos masivos de cruce de datos censales y de catastros de inmuebles FP210R895IEF - Taller internacional sobre catastros de inmuebles FP210A073IEF - Asesoría especializada para mejorar los procesos en marcha en el Registro de contribuyentes en Brasil FP210V224IEF - Visita desde Brasil a España sobre registros electrónicos de información catastral y registro de contribuyentes
2	Hito	Desarrollo del sitio electrónico CNIR: Catastro Nacional de Inmuebles Rústicos

Cumplimiento voluntario

	Producto	Procedimiento de intercambio de datos para su integración en una base de datos de bienes inmuebles a nivel nacional
	Actividades	FP210V615IEF - Visita para conocer procedimientos masivos de cruce de datos censales y de catastros de inmuebles FP210R895IEF - Taller internacional sobre catastros de inmuebles
3	Hito	Creación de Registro de Personas Físicas (Nuevo CPF- Catastro de Personas Físicas)
	Producto	Propuesta de normativa para implantación del nuevo modelo de Registro de Personas Físicas que se pretende implantar en Brasil.
	Actividades	FP210V615IEF - Visita para conocer procedimientos masivos de cruce de datos censales y de catastros de inmuebles FP210R895IEF - Taller internacional sobre catastros de inmuebles
4	Hito	Sin Hito
	Producto	Informe de Recomendaciones sobre Registro de Contribuyentes
	Actividades	FP210E083IEF - Encuentro sur-sur sobre registro de contribuyentes
5	Hito	Desarrollo del sitio electrónico CNIR: Catastro Nacional de Inmuebles Rústicos
	Producto	Borrador/Propuesta de Ley de Catastro en Brasil
	Actividades	FP210R895IEF - Taller internacional sobre catastros de inmuebles

Ficha del resultado Chile

— Datos básicos —					
Área temática	Finanzas Públicas				
Acción	Cumplimiento voluntario				
Título del resultado	Implementación del Plan para la fiscalización del cumplimiento de los requisitos de la norma de declaración voluntaria de bienes en el exterior incluida en Ley 20.780				
Año PAA	2015	Año (logro del resultado)	2015	Nivel de cumplimiento	Resultado conseguido
Tipo de resultado	Implantación: Puesta en marcha de programas, planes y proyectos				
Descripción	Como fruto de la reforma tributaria de Chile de septiembre de 2014 (Ley N° 20.780) se ha establecido un sistema voluntario y extraordinario de declaración de bienes o rentas que se encuentran o hayan obtenido en el extranjero que no hubieran sido declarados y gravados con anterioridad a fin de que se pague por ellos el impuesto único y sustitutivo de la obligación incumplida.La norma incluida en la Reforma Tributaria está dirigida a los contribuyentes domiciliados, residentes, establecidos o constituidos en Chile con anterioridad al 1 de enero de 2014, quienes pueden optar voluntariamente por declarar ante el Servicio de Impuestos Internos ciertos bienes y rentas que se encuentren en el extranjero o en el país, y que estando sujetos al pago de impuestos no hayan sido declarados oportunamente y se establecía como plazo desde 1 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2015 para declarar voluntariamente bienes o rentas que se encuentren en el extranjero, pagando un impuesto especial del 8%, sustitutivo de los demás impuestos que pudieren haber afectado a los bienes o rentas declarados				
Características transversales (por orden de prioridad	Aporte europeo				

Datos país destinatarios y beneficiarios

País destinatario	Chile		
Colectivo beneficiario	Contribuyentes con bienes en el exterior	Núm. aprox. beneficiarios	
Beneficio obtenido	Como resultado desde el 1 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2015 se recibieron en el SII un total de 7.832 declaraciones de contribuyentes que se han acogido al sistema voluntario y extraordinario de declaración de bienes o rentas que se encuentren en el exterior. Los impuestos ingresados en las arcas fiscales por este concepto han superado los US\$1.500 millones de dólares. La meta de la ley 20.780 se había establecido en US\$80 millones.		
Institución/es destinataria/s	Servicio de Impuestos Internos de Chile.		
Contacto de la institución/es	Sra. María Bernardita Moraga Armijo bmoraga@sii.cl 56-2-3951025	Jefe de Gabinete. Subdirección de Estudios	

Datos experiencia transferida

Tipos de intercambio	UE-AL		
Países Transferentes	España		
Factores (directos e indirectos)			
Experiencia pública	A nivel europeo el SII de Chile ha podido conocer la experiencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) de España, en procesos de fiscalización del cumplimiento de la norma de declaración voluntaria de bienes en el exterior		

Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas
Relación con otros resultados

Hitos y productos

1	Hito	Elaboración de un Plan para la fiscalización del cumplimiento de los requisitos de la norma de declaración voluntaria de bienes en el exterior incluida en Ley 20.780, que considera gravamen especial con tasa reducida para quienes opten por acogerse
	Producto	Propuesta de Planes de Fiscalización
	Actividades	FP210A675IEF - Asesoría técnica para elaborar programas y planes para la fiscalización del cumplimiento de los requisitos de la norma de declaración voluntaria de bienes en el exterior

Ficha del resultado Chile

Datos básicos

Área temática	Finanzas Públicas		
Acción	Cumplimiento voluntario		
Título del resultado	Establecimiento de un sistema de evaluación formalizado para el Control de Gestión Institucional derivado de la reforma tributaria de la Ley 20780 de 2014		
Año PAA	2015	Año (logro del resultado)	Nivel de cumplimiento Productos elaborados
Tipo de resultado	Implantación: Mecanismos de control internos (monitoreo y evaluación) y externos (control ciudadano y de rendición de cuentas) en funcionamiento		

Cumplimiento voluntario

Descripción El Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII) se encuentra en un proceso de transformación y modernización, con el fin de dar un salto cualitativo en el mejoramiento de su desempeño, y para enfrentar adecuadamente las nuevas condiciones que le impone los cambios de la Reforma Tributaria de 2014. Asimismo, le corresponderá implementar un conjunto de acciones y proyectos definidos para los próximos años en su Plan Estratégico Institucional 2014-2018. Para abordar los nuevos desafíos surge la necesidad de contar con un sistema de control de gestión institucional, lo que será un factor determinante para monitorear la implementación exitosa de las acciones derivadas de la reforma.

Características transversales (por orden de prioridad

- Operativo
- Aporte europeo

Socio coordinador FIIAPP Socios operativos AEAT Muestra NO Grado contribución 3

Datos país destinatarios y beneficiarios

País destinatario Chile

Colectivo beneficiario Núm. aprox. beneficiarios

Beneficio optenido El apoyo prestado por el Programa será de valiosa utilidad para ser aplicados en el Servicio de Impuestos Internos (SII), principalmente para perfeccionar las herramientas de Control de Gestión y de Proyectos que actualmente posee el Servicio. Esto permitirá llevar a cabo de mejor forma las múltiples actividades que involucran la implementación de la Reforma Tributaria y los proyectos del Plan Estratégico

Institución/es destinataria/s Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII)

Contacto de la institución/es María Bernardita Moraga Armijo. Jefe de Gabinete, Subdirección de Estudios/56-2-3951025/ bmoraga@sii.cl

Datos experiencia transferida

Tipos de intercambio SUR-SUR

Países Transferentes España

Factores (directos e indirectos)

Experiencia pública Agencia Estatal de Administración Tributaria de España (AEAT)

Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas

Relación con otros resultados

Hitos y productos

1	Hito	Diseño de procesos de evaluación (para medir la implantación y consecución del Plan estratégico del SII) para el Sistema de Control de Gestión
	Producto	Metodología para el seguimiento, control y evaluación de la implementación del Plan Estratégico Institucional del SII
	Actividades	FP210V645IEF - Visita de intercambio del SII de Chile a la AEAT de España para conocer el diseño de los procesos de evaluación para el control de gestión FP210A625IEF - Asesoría técnica para diseños de procesos de evaluación formalizados para el Control de Gestión I.

2	Hito	Diseño de procesos de evaluación (para medir la implantación y consecución del Plan estratégico del SII) para el Sistema de Control de Gestión
	Producto	Capacitación de funcionarios del SII en metodologías para el control de gestión institucional y herramientas para el control de proyectos.
	Actividades	FP210V645IEF - Visita de intercambio del SII de Chile a la AEAT de España para conocer el diseño de los procesos de evaluación para el control de gestión

Ficha del resultado Colombia

— Datos básicos —											
Área temática		Finanzas Públicas									
Acción		Cumplimiento voluntario									
Título del resultado		Readaptación del sistema de fiscalización electrónica que ha permitido realizar fiscalizaciones masivas de contribuyentes									
Año PAA	2014	Año (logro del resultado)		2015	Nivel de cumplimiento			Resultado perseguido			
Tipo de resultado		Implantación: Cambios (o mejoras evidenciables) para mejorar la gestión ( planificación, organización, dirección y staff ) de una administración y/o servicio público									
Descripción		<p>Uno de los objetivos principales de la administración tributaria en Colombia es el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, a través de la construcción de un modelo de fiscalización masiva electrónica que permita lograr mayor cobertura, estabilidad en los procesos, soluciones de auto atención, etc. La DIAN ha iniciado acciones para implantar un modelo de fiscalización masiva electrónica, proceso que se inicia con la selección de casos mediante el uso de motores de reglas de negocio. Para ello se ha mejorado funcionalmente el sistema CALIDOSCOPIO, que se utiliza como motor de reglas en Colombia y tiene el atributo de evaluación y selectividad para la fiscalización masiva electrónica de contribuyentes, de forma que de que este tipo de fiscalización ya hace parte de las acciones de control que realiza la Administración tributaria.</p> <p>Transferente: Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) de España; Admistración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) de Argentina</p>									
Características transversales (por orden de prioridad											
Aporte europeo											
Cooperación Sur Sur											
Socio coordinador		FIIAPP		Socios operativos		AEAT; CIAT		Muestra	SI	Grado contribución	2

Datos país destinatarios y beneficiarios		
País destinatario	Colombia	
Colectivo beneficiario	contribuyentes	Núm. aprox. beneficiarios
Beneficio optenido	Con las mejoras introducidas en el sistema CALIDOSCOPIO, la DIAN ya puede realizar fiscalizaciones masivas electrónica de contribuyentes, lo que facilita la lucha contra la evasión fiscal..	
Institución/es destinataria/s	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de Colombia	
Contacto de la institución/es	Adela Liseth Oliveros Rivera. Dife de Coordinación de Enlace Internacional. Dirección de Gestión Organizacional/ (57) 16079999 Ext. 1490 /aoliveros@dian.gov.co	

— Datos experiencia transferida —							
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--



Cumplimiento voluntario

Tipos de intercambio	
Países Transferentes	Argentina; España
Factores (directos e indirectos)	
Experiencia pública	Herramientas de selección de casos para gestión masiva y selectiva, experiencia de España mediante la utilización de Zujar, Teseo, Genio. Herramienta de seguimiento a fiscalización (SEFI) de Argentina.

Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas
Relación con otros resultados

Hitos y productos

1	Hito	Elaboración de los procedimientos y desarrollo de los sistemas de información para la selección de casos a fiscalizar (prueba piloto)
	Producto	Sin Producto
	Actividades	FP210A685IEF - Asistencia técnica a la DIAN sobre ZUJAR (GENIO, PROMETEO Y TESEO) FP210V695IEF - Visita de intercambio para conocer el sistema de fiscalización electrónica FP210V514IEF - Visita de intercambio de la DIAN Colombia a la AEAT España para conocer los procedimientos en la selección de contribuyentes (control masivo) mediante motor de reglas y algoritmos (aplicaciones ZUJAR y GENIO) FP210V013IEF - Visita de intercambio a la AEAT sobre control masivo FP210V023IEF - Visita de intercambio sur-sur sobre control masivo

Ficha del resultado Costa Rica

Datos básicos

Área temática	Finanzas Públicas				
Acción	Cumplimiento voluntario				
Título del resultado	Puesta en marcha de un servicio de consultas tributarias telefónicas (Call Center)				
Año PAA	2014	Año (logro del resultado)	2015	Nivel de cumplimiento	Resultado conseguido
Tipo de resultado	Implantación: Puesta en marcha de programas, planes y proyectos				
Descripción	<p>Definición de una herramienta que permita mejorar la atención a los contribuyentes, brindando un servicio de asistencia para que el usuario reciba información completa y rigurosa que le permita cumplir oportunamente con sus obligaciones tributarias. Además se ha apoyado a la DGT en el diseño de un programa de preguntas y respuestas frecuentes. El Centro se encuentra implantado desde el mes de febrero de 2015 y está integrado por dos unidades de trabajo especializadas: la Unidad de Consulta y Asistencia telefónica y la Unidad de Consultas y Asistencia Electrónica.</p> <p>Transferente: Agencia Estatal de Administración tributaria de España; Admistración Federal de Ingresos Públicos de Argentina</p>				
Características transversales (por orden de prioridad)					
Aporte europeo					
Cooperación Sur Sur					

Datos país destinatarios y beneficiarios

País destinatario	Costa Rica		
Colectivo beneficiario	Contribuyentes	Núm. aprox. beneficiarios	611.584
Beneficio optenido	Ofrecer una respuesta uniforme y homogénea a las consultas de los contribuyentes, lo que proporciona seguridad jurídica; y por otro, atender las demandas de información tanto por vía telefónica como por correo electrónico, para facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales. El dato del número de beneficiarios se refiere a contribuyentes inscrist en el Resgisto de Contribuyentes a 31/01/2016		
Institución/es destinantaria/s	Dirección General de Tributación (DGT) de Costa Rica		
Contacto de la institución/es	Sra. Maribel Zúñiga Cambronero. Gerente de Control Interno y Relaciones Tributarias Interinstitucionals 006-2-522903 zunigacm@hacienda.go.cr		

Datos experiencia transferida

Tipos de intercambio	
Países Transferentes	Argentina; España
Factores (directos e indirectos)	
Experiencia pública	El modelo de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) de España

Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas
Relación con otros resultados

Hitos y productos

1	Hito	Diseño de un servicio de consultas tributarias telefónicas (Call Center)
	Producto	Propuesta de recomendaciones para la implantación del Call Center
	Actividades	FP210A275IEF - Asistencia técnica de España a Costa Rica para la creación de un call center tributario FP210A284IEF - Asistencia Técnica de España a Costa Rica para el diseño de programas informáticos de preguntas y respuestas frecuentes (INFORMA)

Ficha del resultado Ecuador

Datos básicos

Área temática	Finanzas Públicas		
Acción	Cumplimiento voluntario		
Título del resultado	Firmados Acuerdos de Precios Anticipados en materia de precios de transferencia		
Año PAA	2013	Año (logro del resultado)	Nivel de cumplimiento Resultado perseguido
Tipo de resultado	Formulación: Aprobadas normas (o reforma) con rango de ley: leyes, decretos-ley, reglamentos		
Descripción	El proceso de Acuerdos Anticipados de Precios (APAs) solicitados por los contribuyentes se está implantando		

en Ecuador desde 2014, por lo que solicitaron el apoyo del Programa con el objetivo de establecer un proceso dinámico, rápido y práctico que optimice y transparente el trabajo tanto para la Administración Tributaria como para los contribuyentes. El objetivo final de era avanzar con la normativa necesaria para dinamizar el proceso de APAs, dictar las resoluciones necesarias en materia de APAs, y avanzar en el análisis de APAs. El 31 de diciembre de 2014 se publicó una reforma al Reglamento de Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno que estableció un límite de deducibilidad a los servicios y regalías entre partes relacionadas el cual puede ser ampliado con la presentación de una consulta de valoración previa de precios de transferencia (APA). El 18 de agosto de 2015 se publicó la resolución NAC-DGERCGC15-00000571 que estableció plazos, procedimientos y definiciones para atender este tipo de consultas con el fin de ampliar el límite de deducibilidad. Hasta el 30 de noviembre de 2015 se han presentado 39 consultas de valoración previa. Estas están siendo atendidas por la Coordinación Nacional de Fiscalidad Internacional.

Características transversales (por orden de prioridad)

Cooperación Sur Sur

Socio coordinador	FIIAPP	Socios operativos	CIAT	Muestra	NO	Grado contribución	2
-------------------	--------	-------------------	------	---------	----	--------------------	---

Datos país destinatarios y beneficiarios

País destinatario	Ecuador	
Colectivo beneficiario	Contribuyentes	Núm. aprox. beneficiarios
Beneficio optenido		
Institución/es destinataria/s	Servicio de Rentas Internas de Ecuador (SRI)	
Contacto de la institución/es	Juan Miguel Avilés Murillo. Subdirector General de Desarrollo Organizacional/(593) 2908578 Ext. 3660/maviles@sri.gob.ec	

Datos experiencia transferida

Tipos de intercambio	SUR-SUR
Países Transferentes	Argentina; México
Factores (directos e indirectos)	
Experiencia pública	

Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas
Relación con otros resultados

Hitos y productos

1	Hito	Aprobación de la Resolución SRI (2015) y del Plan organizativo
	Producto	Metodologías y propuesta de reformas legales para la realización de Acuerdos de Precios Anticipados en materia de precios de transferencia
	Actividades	FP210V143IEF - Visita de intercambio sur-sur sobre precios de transferencia FP210V314IEF - Visita de Intercambio de Ecuador a México sobre acuerdos de precios anticipados (APAs)

Ficha del resultado Ecuador

Datos básicos

Área temática	Finanzas Públicas
---------------	-------------------

Cumplimiento voluntario

Acción	Cumplimiento voluntario				
Título del resultado	Sistema de notificación electrónica en funcionamiento: incremento en 70% de documentos notificados electrónicamente a finales del 2015				
Año PAA	2014	Año (logro del resultado)	2015	Nivel de cumplimiento	Resultado conseguido
Tipo de resultado	Implantación: Cambios (o mejoras evidenciables) para mejorar la gestión ( planificación, organización, dirección y staff ) de una administración y/o servicio público				
Descripción	<p>El SRI se planteó llegar a alcanzar una implantación del 80% del total de sus notificaciones en formato electrónico en sus procedimientos tributarios. Este objetivo debería cumplirse a finales de 2014 y para el 2015 se pretendía alcanzar el 100%. Si bien estos porcentajes no se han alcanzado, el Resultado puede estimarse como conseguido dado el alto porcentaje alcanzado en notificaciones electrónicas. Según datos proporcionados por el SRI A finales de noviembre del 2015 el porcentaje de documentos notificados electrónicamente fue del 68% del total de documentos notificados. El 95% de documentos referentes a Control Tributario se notifican electrónicamente iniciando los de procesos persuasivos al contribuyente. Se tiene una herramienta de notificación estable y se está trabajando en la inclusión de nuevos grupos documentales en el proceso electrónico.</p>				

Características transversales (por orden de prioridad

Aporte europeo

Socio coordinador	FIIAPP	Socios operativos	AEAT	Muestra	SI	Grado contribución	2
-------------------	--------	-------------------	------	---------	----	--------------------	---

Datos país destinatarios y beneficiarios

País destinatario	Ecuador		
Colectivo beneficiario	Contribuyentes	Núm. aprox. beneficiarios	
Beneficio obtenido	A finales de noviembre del 2015 el porcentaje de documentos notificados electrónicamente fue del 68% del total de documentos notificados. El 95% de documentos referentes a Control Tributario se notifican electrónicamente iniciando los de procesos persuasivos al contribuyente. Se tiene una herramienta de notificación estable y se está trabajando en la inclusión de nuevos grupos documentales en el proceso electrónico.		
Institución/es destinataria/s	Servicio de Rentas Internas de Ecuador (SRI)		
Contacto de la institución/es	Juan Miguel Avilés Murillo. Subdirector General de Desarrollo Organizacional/(593) 2908578 Ext. 3660/maviles@sri.gob.ec		

Datos experiencia transferida

Tipos de intercambio	UE-AL
Países Transferentes	España
Factores (directos e indirectos)	
Experiencia pública	Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) de España

Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas

Relación con otros resultados

Hitos y productos

1	Hito	Diseñado el sistema de notificación electrónica
---	------	---

Producto	Documento de recomendaciones sobre la adaptación y mejoras de la normativa y las aplicaciones informáticas para la notificación electrónica generalizada
Actividades	FP210A324IEF - Asistencia Técnica a Ecuador notificación electrónica obligatoria (NEO)

Ficha del resultado El Salvador

</

Cumplimiento voluntario

Factores (directos e indirectos)	Material y experiencia proporcionados por los expertos de la AEAT de España, en su calidad de autoridad competente española para el intercambio de información previa petición.
Experiencia pública	Oficina Nacional de Investigación del Fraude (ONIF) de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) de España, en su calidad de autoridad competente española para el intercambio de información previa petición.

Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas
Relación con otros resultados

Hitos y productos

1	Hito	Superación Fase 1 de la Revision entre pares del Foro Global. Evaluación del marco legal y regulatorio para la transparencia y el intercambio de información
	Producto	Informe de recomendaciones
	Actividades	FP210A344IEF - Asistencia Técnica de España a El Salvador para la adhesión al Foro Global para la Transparencia e Intercambio de Información para propósitos fiscal
2	Hito	Firma del Convenio Multilateral sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal.
	Producto	Sin Producto
	Actividades	FP210A344IEF - Asistencia Técnica de España a El Salvador para la adhesión al Foro Global para la Transparencia e Intercambio de Información para propósitos fiscal
3	Hito	Superación de la Fase 2 del proceso de revisión de pares del Foro Global de Transparencia e Intercambio de Información con Fines Fiscales
	Producto	Informe de recomendaciones
	Actividades	FP210V865IEF - Visita de intercambio de El Salvador para Fase 2 de incorporación al Foro Global de Transparencia FP210A875IEF - Asistencia Técnica a El Salvador para revisión de pares Fase 2, Foro Global sobre la Transparencia y el Intercambio de Información con Fines Fiscales de la OCDE
4	Hito	Creación de la Oficina de Convenios e Intercambio de Información
	Producto	Sin Producto
	Actividades	FP210V865IEF - Visita de intercambio de El Salvador para Fase 2 de incorporación al Foro Global de Transparencia FP210A875IEF - Asistencia Técnica a El Salvador para revisión de pares Fase 2, Foro Global sobre la Transparencia y el Intercambio de Información con Fines Fiscales de la OCDE

Ficha del resultado Guatemala

Datos básicos

Área temática	Finanzas Públicas
Acción	Cumplimiento voluntario
Título del resultado	Implementación de la normativa de facturación electrónica de 2da. Generación

Año PAA	2014	Año (logro del resultado)	Nivel de cumplimiento	Resultado perseguido
---------	------	---------------------------	-----------------------	----------------------

Cumplimiento voluntario

Tipo de resultado	Formulación: Aprobadas normas (o reforma) con rango de ley: leyes, decretos-ley, reglamentos						
Descripción	Implantación de nuevo régimen (de 2ª Generación) de factura electrónica. En Guatemala la facturación electrónica empezó a implantarse a partir del año 2007 y mediante Acuerdo de Directorio 08-2011 se estableció el uso obligatorio por medio de un proceso de incorporación gradual de las grandes empresas, que inició a partir del año 2012 y finalizó en marzo de 2013. Guatemala fue uno de los primeros países en poner en marcha la factura electrónica en la región. Transcurridos más de 7 años desde la puesta en marcha de factura electrónica se ha visto la necesidad de actualizar el modelo vigente, así como revisar las disposiciones en materia de factura electrónica, creando un nuevo régimen (de Segunda Generación) que responda a los nuevos modelos de operaciones comerciales y de intercambios electrónicos internacionales.						
Características transversales (por orden de prioridad)							
Cooperación Sur Sur							
Socio coordinador	FIIAPP	Socios operativos	CIAT	Muestra	SI	Grado contribución	2

Datos país destinatarios y beneficiarios

País destinatario	Guatemala		
Colectivo beneficiario	Contribuyentes	Núm. aprox. beneficiarios	
Beneficio obtenido	Para la SAT: mejorar el control de las operaciones comerciales, obtener información de calidad procedente de sus emisores y reducir la emisión de facturas falsas; mayor certeza jurídica, reduce la probabilidad de fraude por medio de documentos alterados o falsos; mejorar los procesos de auditoría fiscal; realizar fiscalizaciones electrónicas masivas. Para los contribuyentes: reducción de costos y tiempo, ahorro en costo de impresión y espacio de almacenamiento de documentos tributarios		
Institución/es destinataria/s	Superintendencia de Administración Tributaria de Guatemala		
Contacto de la institución/es	Sr. Mario Rodolfo Riveiro Franco / Sr. Santiago Urbiztondo / Teléfono (502) 2329-7070 extensión 314/ Celular (502) 5405-4546 / saurbizo@sat.gob.gt		

Datos experiencia transferida

Tipos de intercambio	SUR-SUR						
Países Transferentes	Brasil; México						
Factores (directos e indirectos)							
Experiencia pública	La Receita Federal de Brasil (RFB) y el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de México, países más avanzados en la región en la implantación de la facturación electrónica, han compartido sus experiencias y lecciones aprendidas con Guatemala.						

Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas							
Relación con otros resultados							

Hitos y productos

1	Hito	Aprobación de la normativa para impulsar nuevo régimen de facturación electrónica					
	Producto	Borrador de Acuerdo del Directorio de la SAT					
	Actividades	FP210A374IEF - Asesoría especializada de Brasil a Guatemala para la implementación de la factura electrónica FP210A765IEF - Asesoría para la implantación de la factura electrónica					

2	Hito	FP210-Aprobación de la normativa para impulsar un nuevo régimen de facturación electrónica
	Producto	Documento Técnico que incluye la estructura de los DTE (Documento Tributario Electrónico).
	Actividades	FP210A374IEF - Asesoría especializada de Brasil a Guatemala para la implementación de la factura electrónica FP210A765IEF - Asesoría para la implantación de la factura electrónica

Ficha del resultado México

Datos básicos

Área temática	Finanzas Públicas				
Acción	Cumplimiento voluntario				
Título del resultado	Implantación del Buzón Tributario en el marco de la reforma hacendaria de 2014				
Año PAA	2014	Año (logro del resultado)	2015	Nivel de cumplimiento	Resultado perseguido
Tipo de resultado	Implantación: Cambios (o mejoras evidenciables) para mejorar la gestión ( planificación, organización, dirección y staff ) de una administración y/o servicio público				
Descripción	Entre los servicios electrónicos puestos en marcha por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de México a partir de la reforma 2014, destaca el Buzón Tributario, que es un servicio de comunicación en línea para interactuar e intercambiar documentos digitales con las autoridades fiscales de forma ágil, oportuna, confiable, sencilla, cómoda y segura. El Buzón Tributario facilita la comunicación del contribuyente con las autoridades fiscales al tener un punto de contacto único y permanente con ellas. En este marco se ha apoyado al SAT en el desarrollo e implementación del Buzón Tributario (puesto en marcha en 2015). Se ha continuado apoyando el desarrollo de otras funcionalidades en el marco de la estrategia de implatación definida por el SAT en diferentes Módulos o Fases.				
Características transversales (por orden de prioridad	Aporte europeo Cooperación Sur Sur				

Socio coordinador	FIIAPP	Socios operativos	AEAT; CIAT	Muestra	SI+	Grado contribución	1
-------------------	--------	-------------------	------------	---------	-----	--------------------	---

Datos país destinatarios y beneficiarios

País destinatario	México		
Colectivo beneficiario	Contribuyentes	Núm. aprox. beneficiarios	994. 974
Beneficio obtenido	Permite al contribuyente cumplir con las obligaciones fiscales a través de trámites y servicios digitales, sin necesidad de acudir de forma presencial a las oficinas del SAT, con el consiguiente ahorro de tiempo y dinero. Normalización de información de los trámites y estandarizar del proceso de atención. *El número de beneficiarios dados de alta en el Buzón tributario a 2 de febrero de 2016 (994.974 contribuyentes) ha sido proporcionado por el SAT.		
Institución/es destinataria/s	Servicio de Administración Tributaria de México (SAT)		
Contacto de la institución/es	Christian Vilches Castañeda / Administrador de Estrategias de Negocio / Tel. 5802 0000, ext. 40945 / 24875 / christian.vilches@sat.gob.mx		

Datos experiencia transferida

Tipos de intercambio	UE-AL; SUR-SUR
Países Transferentes	Argentina; España; Reino Unido



Cumplimiento voluntario

Factores (directos e indirectos)

Experiencia pública Se ha contado con la experiencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) de España para el desarrollo e implementación de diferentes funcionalidades (módulos) del Buzón Tributario. El SAT ha podido conocer la experiencia de Her Majesty Revenue and Customs (HMRC) del Reino Unido en la implantación de la estrategia digital y metodologías para el desarrollo de aplicaciones. Además el SAT pudo conocer los servicios de información y asistencia al contribuyente de la AFIP de Argentina.

Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas

Relación con otros resultados

Hitos y productos

1	Hito	Desarrollo e implemetación de funcionalidades del Buzón Tributario
	Producto	Plan de trabajo para la liberación de cada uno de los MÓDULOS/FASES que conforman la estructura del Buzón Tributario.
	Actividades	FP210A384IEF - Asistencia Técnica a México para la implementación del Buzón Tributario FP210V173IEF - Visita de intercambio del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de México a la Agencia Tributaria española (AEAT) sobre gestión tributaria y recaudación FP210V043IEF - Visita de intercambio sur-sur sobre servicios de información y asistencia al contribuyente FP210V554IEF - Visita de Intercambio del SAT México al HMRC del Reino Unido sobre simplificación de sistemas
2	Hito	Implantación del apoderamiento electrónico como herramienta clave en las notificaciones electrónicas en el Buzón Tributario
	Producto	Plan de trabajo apoderamiento electrónico
	Actividades	FP210V785IEF - Visita de intercambio de la SAT de México a la AEAT de España para conocer el apoderamiento electrónico en los servicios al contribuyente FP210A384IEF - Asistencia Técnica a México para la implementación del Buzón Tributario
3	Hito	Implantación de expediente electrónico
	Producto	Plan de trabajo para la implantación del expediente electrónico
	Actividades	FP210V795IEF - Visita de intercambio para implementación del expediente electrónico (aspectos informáticos) FP210A384IEF - Asistencia Técnica a México para la implementación del Buzón Tributario

Ficha del resultado Perú

Datos básicos

Área temática	Finanzas Públicas				
Acción	Cumplimiento voluntario				
Título del resultado	Implementación de la herramienta INFORMA de preguntas y respuestas frecuentes				
Año PAA	2014	Año (logro del resultado)	2016	Nivel de cumplimiento	Resultado perseguido
Tipo de resultado	Implantación: Cambios (o mejoras evidenciables) para mejorar la gestión ( planificación, organización, dirección y staff ) de una administración y/o servicio público				

Cumplimiento voluntario

Descripción De la actividades regionales/multipaís que se realizaron en 2013 sobre servicios de atención y asistencia al contribuyente, Perú identificó el Programa Informa (de preguntas y respuestas frecuentes) como herramienta a implantar en la SUNAT de Perú. Informa es una herramienta concebida para homogeneizar, trasladar y dar seguridad en el criterio interpretativo a seguir en la aplicación del sistema tributario. La herramienta se encuentra aún en la fase de desarrollo, estando prevista su implementación para el primer trimestre de 2016.

Características transversales (por orden de prioridad

Aporte europeo  
Operativo

Socio coordinador FIIAPP Socios operativos AEAT; CIAT Muestra SI Grado contribución 1

Datos país destinatarios y beneficiarios

País destinatario Perú

Colectivo beneficiario Contribuyentes Núm. aprox. beneficiarios

Beneficio optenido A la SUNAT le permitirá contar con una herramienta que unifique los criterios de interpretación y difusión (interna y externa) en la interpretación de las normas tributarias. Al contribuyente le permitirá contar con información confiable que le permita cumplir de manera adecuada con sus obligaciones tributarias, lo que contribuye además a la seguridad jurídica.

Institución/es destinataria/s Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) de Perú

Contacto de la institución/es Clara Rossana Urteaga Goldstein / Secretaria General de la SUNAT/ 51-1-3153317/ curteaga@sunat.gob.pe

Datos experiencia transferida

Tipos de intercambio UE-AL; SUR-SUR

Países Transferentes Argentina; España

Factores (directos e indirectos)

Experiencia pública Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) de España

Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas Finanzas Públicas

Relación con otros resultados

FP210-Implementación de un programa de preguntas y respuestas frecuentes para usuarios externos e internos

FP210-Puesta en marcha de un servicio de consultas tributarias telefónicas (Call Center)

Hitos y productos

1	Hito	Desarrollo informático bajo el modelo de la herramienta INFORMA
	Producto	Informe de situación en relación a las adaptaciones necesaria para la implementación de la herramienta INFORMA
	Actividades	FP210V033IEF - Visita de intercambio a la AEAT sobre servicios de información y asistencia al contribuyente FP210V043IEF - Visita de intercambio sur-sur sobre servicios de información y asistencia al contribuyente FP210A434IEF - Asesoría especializada a la SUNAT Perú para la implementación de la herramienta INFORMA de preguntas y respuestas frecuentes

Ficha del resultado Perú

Datos básicos								
Área temática	Finanzas Públicas							
Acción	Cumplimiento voluntario							
Título del resultado	Implantación de auditorías de Precios de Transferencia en el sector minero.							
Año PAA	Año (logro del resultado)		Nivel de cumplimiento		Resultado perseguido			
Tipo de resultado	Implantación: Cambios (o mejoras evidenciables) para mejorar la gestión ( planificación, organización, dirección y staff ) de una administración y/o servicio público							
Descripción	El Plan Estratégico de la SUNAT 2012–2016, establece 7 objetivos estratégicos, previendo alcanzar una presión tributaria del 18% al 2016. Para ello requiere optimizar el control del incumplimiento de las obligaciones tributarias mediante acciones de fiscalización más efectivas que permitan reducir las brechas de evasión de los impuestos con mayor recaudación, como son el Impuesto General a las Ventas y el Impuesto a la Renta. Para ello requiere mejorar la productividad y el rendimiento de sus funcionarios. La 1ª Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 29816 Ley de Fortalecimiento de la SUNAT, precisa que la SUNAT deberá implementar medidas que resulten necesarias para mejorar la productividad, el rendimiento de sus trabajadores, considerando la importancia de la lucha contra la evasión y elusión tributaria, el contrabando y el tráfico ilícito de mercancías, así como la facilitación del comercio exterior, la ampliación de la base tributaria y el crecimiento sostenido de la recaudación fiscal. Con este objetivo la SUNAT se ha propuesta avanzar en las fiscalizaciones de precios de transferencia, especialmente en el sector minero ya que aproximadamente ¼ parte de las fiscalizaciones aperturadas por precios de transferencia corresponden al sector de minería e hidrocarburos							
Características transversales (por orden de prioridad)								
Cooperación Sur Sur								
Operativo								
Socio coordinador	FIIAPP	Socios operativos		CIAT	Muestra	NO	Grado contribución	3

Datos país destinatarios y beneficiarios							
País destinatario	Perú						
Colectivo beneficiario	Núm. aprox. beneficiarios						
Beneficio obtenido	<p>La presión tributaria ha aumentado al pasar de 16.3% en el 2013 a 16.5% el 2014, pese a que este crecimiento de la recaudación se dio en un contexto en que la minería tuvo su tasa más baja de pago de impuestos en los últimos 15 años, debido a los menores precios de los minerales. Este resultado se dio por un incremento en la base tributaria y las acciones de fiscalización que desarrolló la SUNAT en 2014.</p>						
Institución/es destinataria/s	SUNAT Perú						
Contacto de la institución/es	<p>Clara Rossana Urteaga Goldstein. Secretaria General de la SUNAT/ curteaga@sunat.gob.pe/51-1-3153317</p> <p>Rosalía Cristina Muñoz Li. Secretaria Institucional de la SUNAT/ RMUNOZ@sunat.gob.pe/ (51) 6343337 Anexo 520001</p>						

Datos experiencia transferida							
Tipos de intercambio	SUR-SUR						
Países Transferentes	Chile						
Factores (directos e indirectos)							

Cumplimiento voluntario

Experiencia pública Experiencia Chilena en la fiscalización tributaria de los precios de transferencia en la minería

Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas

Relación con otros resultados

Hitos y productos

1	Hito	Revisados 543 casos entre 2014 y 2015
	Producto	Metodología de evaluación de riesgo de precios de transferencia (revisión previa a la fiscalización)
	Actividades	FP210A424IEF - Asesoría especializada de Chile a Perú para el control de los precios de transferencia en el sector minero

Ficha del resultado Uruguay

Datos básicos

Área temática	Finanzas Públicas			
Acción	Cumplimiento voluntario			
Título del resultado	Implementación de mecanismos de cobro administrativo, logrando mayor eficacia y eficiencia y acelerando las acciones tendientes a la satisfacción del adeudo, previo a las acciones judiciales			
Año PAA	2015	Año (logro del resultado)	Nivel de cumplimiento	Productos elaborados
Tipo de resultado	Implantación: Cambios (o mejoras evidenciables) para mejorar la gestión ( planificación, organización, dirección y staff ) de una administración y/o servicio público			
Descripción	Definir un plan de gestiones en cobros coactivos con base en la experiencia de otras administraciones tributarias, que permita mayor efectividad en la cobranza, obtener mejores resultados en la recaudación y reducir las acciones judiciales para el recupero de adeudos priorizando la cobranza persuasiva. Confeccionar un manual de técnicas de cobro persuasivo que permita reducir la cartera gestionada en vía judicial, optimizando los recursos humanos y enfocándolos en el recupero de adeudos en vía administrativa.Uruguay comenzó a dar sus primeros pasos en materia de cobranza persuasiva. Se han realizado gestiones telefónicas previas al inicio de acciones judiciales y se gestionó, telefónicamente, la totalidad de la cartera de contribuyentes cuyos adeudos no superan los \$100.000. Esta última medida se llevó a cabo con contribuyentes con domicilio constituido en Montevideo, estando prevista la gestión, en el año 2016, para todo el país. Se trata de 964 expedientes, de los cuales se recuperaron 139 (15%) por un total de \$3.533.460			
Características transversales (por orden de prioridad				
Cooperación Sur Sur				
Socio coordinador	FIIAPP	Socios operativos	CIAT	Muestra
				NO
				Grado contribución
				3

Datos país destinatarios y beneficiarios

País destinatario	Uruguay		
Colectivo beneficiario	Núm. aprox. beneficiarios		
Beneficio optenido	Uruguay comenzó a dar sus primeros pasos en materia de cobranza persuasiva. Se han realizado gestiones telefónicas previas al inicio de acciones judiciales y se gestionó la totalidad de la cartera de contribuyentes cuyos adeudos no superan los \$100.000. Inicialmente con contribuyentes con domicilio constituido en Montevideo, estando prevista la gestión, en el año 2016, para todo el país. Se trata de 964 expedientes, de los cuales se recuperaron 139 (15%) por un total de \$3.533.460		

Cumplimiento voluntario

Institución/es destinataria/s	Dirección General Impositiva de Uruguay
Contacto de la institución/es	Margarita Faral Piñeyro. Adscripta a la Dirección General/598-2-4031403/ mfaral@dgi.gub.uy

Datos experiencia transferida

Tipos de intercambio	SUR-SUR
Países Transferentes	México
Factores (directos e indirectos)	
Experiencia pública	SAT de México

Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas
Relación con otros resultados

Hitos y productos

1	Hito	Aprobación de un Plan operativo para la gestión de cobros coactivos
	Producto	Plan de gestiones en cobros coactivos, que permita mayor efectividad en la cobranza, obtener mejores resultados en la recaudación y reducir las acciones judiciales para el recupero de adeudos priorizando la cobranza persuasiva
	Actividades	FP210A845IEF - Asesoría técnica sobre gestiones en el cobro coactivo
2	Hito	Aprobación de un Plan operativo para la gestión de cobros coactivos
	Producto	Manual de técnicas de cobro persuasivo que permita reducir la cartera gestionada en vía judicial, optimizando los recursos humanos y enfocándolos en el recupero de adeudos en vía administrativa
	Actividades	FP210A845IEF - Asesoría técnica sobre gestiones en el cobro coactivo

Ficha del resultado Uruguay

Datos básicos

Área temática	Finanzas Públicas				
Acción	Cumplimiento voluntario				
Título del resultado	Implementación de un nuevo modelo de información y asistencia al contribuyente				
Año PAA	2014	Año (logro del resultado)	2015	Nivel de cumplimiento	Resultado conseguido
Tipo de resultado	Implantación: Cambios (o mejoras evidenciables) para mejorar la gestión ( planificación, organización, dirección y staff ) de una administración y/o servicio público				
Descripción	Protocolo de atención presencial y telefónica al contribuyente, aprobado en abril de 2015. El protocolo se empezó a aplicar en junio 2015, en la campaña de impuesto sobre las rentas, a través del Call Center y en las oficinas de atención de rentas en Montevideo. El Protocolo de atención al contribuyente es una importante herramienta para asegurar una actuación uniforme y una atención de calidad a los contribuyentes. Además la creación de estos servicios ha permitido reducir los tiempos de espera, ampliando horarios y evitando innecesarios desplazamientos, y mejorar la asignación de los recursos humanos de las oficinas. Unas mejoras claves para promover una Administración tributaria más próxima al contribuyente. Transferente: Servicio de Impuestos Internos de Chile y AEAT de España.				

# Cumplimiento voluntario

Características transversales (por orden de prioridad)

Cooperación Sur Sur  
Aporte europeo

Socio coordinador FIIAPP Socios operativos CIAT Muestra SI Grado contribución 2

## Datos país destinatarios y beneficiarios

País destinatario	Uruguay		
Colectivo beneficiario	Contribuyentes	Núm. aprox. beneficiarios	2.100.000
Beneficio optenido	Herramienta que permite mejorar la atención a los contribuyentes, brindando un servicio de asistencia para que el usuario reciba la información que solicita de forma ágil, completa, correcta y oportuna. El número estimado de beneficiarios ascendió a 129.193 personas en agosto de 2014 (solo Montevideo). Según los datos del registros de contribuyentes de la DGI (año 2013) existen aproximadamente 2.107.000 contribuyentes, que son los potenciales beneficiarios de la herramienta.		
Institución/es destinataria/s	Dirección General Impositiva (DGI) de Uruguay		
Contacto de la institución/es	Sra. Margarita Faral Piñeyro Adscripta a la Dirección Geneal 998-2-403140 mfaral@dgi.gub.uy		

## Datos experiencia transferida

Tipos de intercambio	SUR-SUR
Países Transferentes	Chile
Factores (directos e indirectos)	
Experiencia pública	La Agencia Tributaria española constituye una referencia en Europa y en América Latina, por los procesos de mejora que ha puesto en marcha en los últimos 20 años y sus impactos en la recaudación fiscal del país. Ha compartido con Uruguay y sus homólogos de otros países latinoamericanos todo el proceso de atención al contribuyente para la presentación de la declaración de la renta y sus diferentes herramientas, como el Centro de Atención Telefónica (CAT), la plataforma de Información Tributaria Básica (Call Center).

## Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas
Relación con otros resultados

## Hitos y productos

1	Hito	Aprobación del Manual de Atención y Asistencia al Contribuyente para que pueda ser utilizado en la Campaña de la Renta 2015.
	Producto	Propuesta de Manual de Atencion al contribuyente
	Actividades	FP210V454IEF - Visita de Intercambio de Uruguay a Chile para la elaboración del manual de atención al contribuyente FP210V043IEF - Visita de intercambio sur-sur sobre servicios de información y asistencia al contribuyente FP210V033IEF - Visita de intercambio a la AEAT sobre servicios de información y asistencia al contribuyente

# Ficha del resultado Colombia

## Datos básicos

Área temática	Finanzas Públicas
---------------	-------------------

Cumplimiento voluntario

Acción	Cumplimiento voluntario			
Título del resultado	Implementación del Plan de Acción para el cambio cultural dentro de la DIAN			
Año PAA	2015	Año (logro del resultado)	Nivel de cumplimiento	Resultado perseguido
Tipo de resultado	Implantación: Puesta en marcha de programas, planes y proyectos			
Descripción	La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN), dentro de su proceso de mejoramiento continuo de la gestión, calidad de servicios e imagen y en el marco de la reforma tributaria de finales de 2012 (Ley 1607), en vigor desde el 1 de enero de 2013, solicitó el apoyo del Programa EUROSociAL para definir un plan de acción de mediano y largo plazo con estrategias concretas orientadas al cambio cultural de los colombianos y al mejoramiento de la percepción de los mismos hacia la institución, de manera que ésta se consolide como una agencia ejemplar que facilite y promueva el cumplimiento de las obligaciones tributarias. La DIAN ha emprendido de manera previa múltiples acciones encaminadas a la simplificación de procesos, a la provisión de servicios a través de un sistema más robusto y a la mejora en la percepción de los funcionarios respecto de su trabajo y de los contribuyentes. En este sentido, la elaboración y posterior implementación de un plan de cambio cultural constituye un paso más en este proceso. La FIIAPP ha actuado como socio coordinador y socio operativo.			
Características transversales (por orden de prioridad)				
Aporte europeo				
Operativo				
Socio coordinador	FIIAPP	Socios operativos	Muestra	NO
Grado contribución				3

Datos país destinatarios y beneficiarios

País destinatario	Colombia		
Colectivo beneficiario	Contribuyentes	Núm. aprox. beneficiarios	
Beneficio obtenido	El Plan contribuirá efectivamente a mediano-largo plazo a favorecer la confianza de los contribuyentes, a reducir la brecha fiscal, a exponer y divulgar los resultados esperados por la reforma tributaria y a favorecer la aceptación social de la misma.		
Institución/es destinataria/s	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)		
Contacto de la institución/es	ADELA LISETH OLIVEROS RIVERA. Jefe de Coordinación de Enlace Internacional. Dirección de Gestión Organizacional/(57) 16079999 Ext. 1490 /aoliveros@dian.gov.co		

Datos experiencia transferida

Tipos de intercambio	UE-AL			
Países Transferentes	Suecia			
Factores (directos e indirectos)				
Experiencia pública	Agencia Tributaria de Suecia (Skatteverket)			

Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas				
Relación con otros resultados				

Hitos y productos

1	Hito	Aprobación de un Plan de acción de mediano-largo plazo para el cambio cultural dentro de la DIAN
---	------	--

Producto	Recomendaciones y directrices para el Plan de acción de mediano-largo plazo para el cambio cultural dentro de la DIAN.
Actividades	FP210A855IEF - Asesoría especializada para desarrollar un plan de cambio de cultura tributaria en Colombia y mejoramiento de la imagen institucional de la DIAN

Ficha del resultado Paraguay

Datos básicos					
Área temática	Finanzas Públicas				
Acción	Cumplimiento voluntario				
Título del resultado	Aplicación del Decreto 76/13 que modifica el Decreto nº 6359 del 13 de septiembre de 2005 por el cual se reglamenta el impuesto a las rentas de actividades comerciales, industriales o de servicios (IRACIS)				
Año PAA	2013	Año (logro del resultado)	2013	Nivel de cumplimiento	Resultado conseguido
Tipo de resultado	Formulación: Aprobadas normas (o reforma) con rango de ley: leyes, decretos-ley, reglamentos				
Descripción	Con el apoyo de EUROsociAL los funcionarios de la Dirección de Grandes Contribuyentes de Paraguay pudieron conocer las experiencias de España y Holanda sobre controles y fiscalizaciones aplicadas por las administraciones tributarias. Esto les permitió poner en marcha un plan piloto para el control del Impuesto de la Renta de Actividades Comerciales, Industriales y de Servicios (IRACIS). El Plan permitió individualizar de forma masiva los contribuyentes que obtuvieron utilidades en los últimos ejercicios fiscales y que no habían distribuido sus utilidades y que no habían ingresado la alícuota adicional del impuesto. Como resultado de este plan piloto se promulgó el Decreto 76/13 y se aumentó la recaudación del IRACIS un 44,5% en el ejercicio 2013.				
Características transversales (por orden de prioridad					
Aporte europeo					
Socio coordinador	FIAPP	Socios operativos	AEAT	Muestra	NO
				Grado contribución	3

Datos país destinatarios y beneficiarios					
País destinatario	Paraguay				
Colectivo beneficiario	Núm. aprox. beneficiarios				
Beneficio obtenido	Aumento del 44,5% en la recaudación del Impuesto de la Renta de Actividades Comerciales, Industriales y de Servicios (IRACIS) en el ejercicio de 2013				
Institución/es destinataria/s	Subsecretaría de Estado de Tributación (SET) de Paraguay				
Contacto de la institución/es	Alba Maria Servín Fleitas. Defa Int. Del Depto. De Cooperación Externa y Gestión de Proyectos Espaciales (595) 214177211/ a.servin@set.gov.py/ Cooperación SET (cooperacionset@set.gov.py)				

Datos experiencia transferida	
Tipos de intercambio	UE-AL
Países Transferentes	España; Países Bajos
Factores (directos e indirectos)	
Experiencia pública	Experiencias de las administraciones tributarias de los Países Bajos y España.

Otros datos de interés
------------------------



Otras áreas temáticas relacionadas

Relación con otros resultados

Hitos y productos		
1	Hito	Aprobación del Decreto 76/13
	Producto	Sin producto
	Actividades	FP210V013IEF - Visita de intercambio a la AEAT sobre control masivo

Ficha del resultado Costa Rica

Datos básicos				
Área temática	Finanzas Públicas			
Acción	Cumplimiento voluntario			
Título del resultado	Implantación de las mejoras legales y técnicas recomendadas por el Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información con fines fiscales de la OCDE			
Año PAA	2016	Año (logro del resultado)	Nivel de cumplimiento	Resultado perseguido
Tipo de resultado	Implantación: Aplicación efectiva de normas de desarrollo y aplicación o de carácter reglamentario			
Descripción	Costa Rica es miembro del Foro Global sobre la Transparencia y el Intercambio de información con fines fiscales desde 2010. En la última evaluación del Foro (octubre 2015) Costa Rica obtuvo una calificación de “parcialmente cumplido” y una calificación de “no cumplido” en algunos aspectos particulares. Los aspectos señalados fueron incorporados como mociones en el Proyecto de Ley de lucha contra el fraude fiscal. Los estándares internacionales requieren cumplir con tres requisitos: La existencia de datos y sus registros; El acceso a esos datos por parte del Gobierno; y la suscripción de los instrumentos de intercambio de información. El MH de Costa Rica solicitó el apoyo de EUROsociAL para conocer mejores prácticas internacionales sobre cómo las administraciones tributarias recopilan, o acceden a la información de los beneficiarios finales de las entidades jurídicas; Mejores prácticas para garantizar el buen uso de la información de los contribuyentes; y recomendaciones en materia de seguridad informática en las administraciones tributarias. La Comisión de Asuntos Hacendarios de la Asamblea Legislativa llegó a un acuerdo (6 de abril de 2016) para aprobar el Registro de Accionistas, que es una de las medidas incorporadas en el proyecto de ley de la lucha contra el fraude fiscal			
Características transversales (por orden de prioridad)				
Estratégico				
Colaboración OOII				
Socio coordinador	FIIAPP	Socios operativos	AEAT	Muestra
				NO
				Grado contribución
				1

Datos país destinatarios y beneficiarios	
País destinatario	Costa Rica
Colectivo beneficiario	Núm. aprox. beneficiarios
Beneficio obtenido	
Institución/es destinataria/s	Ministerio de Hacienda de Costa Rica
Contacto de la institución/es	Maribel Zúñiga Cambronero. Directora de Relaciones Tributarias Interinstituciones. Dirección General de Tributación. Ministerio de Hacienda. 506-2-522903 <a href="mailto:zunigacm@hacienda.go.cr">zunigacm@hacienda.go.cr</a>

Datos experiencia transferida		
Tipos de intercambio	UE-AL	
Países Transferentes	España	
Factores (directos e indirectos)		
Experiencia pública	Exoeriencia de la AEAT de España en el marco del Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información con fines fiscales de la OCDE	

Otros datos de interés		
Otras áreas temáticas relacionadas	Finanzas Públicas	
Relación con otros resultados	FP210-Implementadas las mejoras legales y técnicas recomendadas por el Foro Global para la Transparencia e Intercambio de Información para propósitos fiscales.	

Hitos y productos		
1	Hito	Creación del Registro de Accionistas
	Producto	Sin producto
	Actividades	