

ÍNDICE DEL TRABAJO

ABREVIATURAS	17
1. OBJETIVO DEL TRABAJO	21
A. CONSIDERACIONES GENERALES	21
I. El nuevo paradigma fiscal internacional.....	21
II. La economía digital	25
B. EXCURSO GENERAL: LA DIGITALIZACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS	33
I. Cuestiones previas	33
II. El ritmo de digitalización en las AATT.....	38
III. Ventajas e inconvenientes de la digitalización de las AATT	53
IV. Un apunte: incidencia de la COVID-19.....	57
V. Conclusiones generales	60
2. TENDENCIAS EN LA DIGITALIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS	61
A. EL MARCO GENERAL	61
B. EL PAPEL DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL	67
3. LA IA AL SERVICIO DE LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS	87
A. INTRODUCCIÓN	87
B. EL MARCO GENERAL	92
C. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES Y LA IA	94
D. LOS ASISTENTES VIRTUALES Y LA IA	112
4. RESTRICCIONES GENERALES AL ÁMBITO DE NUESTRO TRABAJO	121
5. ASISTENCIA VIRTUAL AL CONTRIBUYENTE: HERRAMIENTAS	123
A. EN GENERAL	123
B. SOBRE LA OFICINA VIRTUAL EN LAS AATT	129

C. UN EJEMPLO DE OFICINA VIRTUAL: EL CASO DE LA AEAT ESPAÑOLA.	
RASGOS GENERALES	137
I. Introducción	137
II. Herramientas de asistencia virtual de la AEAT. Descripción	140
III. Herramientas de asistencia virtual de la AEAT. Desarrollo	141
D. OTROS EJEMPLOS DE OFICINAS VIRTUALES	149
I. Chile	149
II. Australia	150
III. Georgia	150
IV. Otras consideraciones	151
E. LOS CENTROS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (<i>CALL CENTERS</i>).....	151
I. En general.....	151
II. Ejemplos	154
a. Argentina	154
b. Estados Unidos de Norteamérica.....	155
c. Ecuador	155
d. Colombia	156
e. México.....	156
f. España	156
F. APLICACIONES MÓVILES Y REDES SOCIALES.....	157
I. Introducción	157
II. Aplicaciones móviles.....	158
a. Descripción general.....	158
b. Argentina	160
c. USA.....	160
d. Canadá	160
e. Kenia	161
f. España	161
g. Francia.....	161
h. Bélgica	162
i. Italia	162
j. Brasil.....	163
k. Chile	164
l. Perú	164
m. Colombia	166
n. México.....	167
ñ. República Dominicana.....	167
G. INTERFAZ DE PROGRAMACIÓN DE APLICACIONES (API).....	168
I. Nota previa.....	168
II. Su aplicación en las AATT	169
a. En general	169
b. Israel	169
c. Noruega.....	169
d. Federación Rusa.....	170
e. Australia	170
f. Canadá	171

g. Reino Unido.....	171
h. Singapur.....	172
H. REDES SOCIALES	172
6. LOS ASISTENTES VIRTUALES EN LAS AATT	177
A. DEFINICIONES Y CUESTIONES GENERALES	177
B. ARQUITECTURA DE LOS ASISTENTES VIRTUALES Y MEDICIÓN DE SU DESEMPEÑO	183
C. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE SU UTILIZACIÓN.....	185
D. ESTRATEGIAS PARA SU IMPLEMENTACIÓN.....	190
E. TENDENCIAS	195
7. EL DESARROLLO DE LOS ASISTENTES VIRTUALES EN LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS.....	203
A. ESTADOS UNIDOS.....	203
B. CANADÁ	204
C. AUSTRALIA.....	212
D. REINO UNIDO.....	215
E. FINLANDIA.....	215
F. SUECIA	216
G. NORUEGA.....	219
H. IRLANDA	219
I. RUSIA.....	220
J. REPÚBLICA DE CHINA.....	221
K. SINGAPUR.....	221
L. LETONIA.....	223
M. ESTONIA	225
N. COREA DEL SUR	226
Ñ. SUDÁFRICA.....	227
O. LA ESPECIFICIDAD ESPAÑOLA	227
I. Consideraciones generales.....	227
II. La implementación de la IA en el marco del plan estratégico	232
III. El sistema integral de información (SII). Un ejemplo de asistencia virtual en la AEAT	235
IV. Las administraciones de asistencia integral digital (ADI).....	237
V. Medidas de implementación de herramientas del IA en la AEAT durante los últimos ejercicios	240
VI. Más acerca de los asistentes virtuales en la AEAT	246
P. ASISTENTES VIRTUALES EN OTRAS AATT ESPAÑOLAS	257

8. EL DESARROLLO DE LOS ASISTENTES VIRTUALES EN LA REGIÓN IBEROAMERICANA	265
A. CENTRO AMÉRICA	265
I. Guatemala	265
II. El Salvador	267
III. Honduras.....	274
IV. Nicaragua.....	276
V. República de Panamá.....	277
VI. México	280
VII. Costa Rica	282
B. LA SUBREGIÓN ANDINA	283
I. Perú	283
II. Colombia.....	286
III. Venezuela.....	286
IV. Ecuador	288
C. EL CONO SUR	289
I. Brasil	289
II. Chile.....	292
III. Uruguay.....	293
IV. Argentina.....	293
V. Paraguay.....	296
VI. Bolivia	296
D. EL CARIBE.....	297
I. República Dominicana.....	297
II. República de Cuba.....	303
III. Isla de Jamaica	304
IV. Otros países del CARICOM	306
E. ESTADO FEDERAL DE QUEBEC	307
9. CONCLUSIONES GENERALES	315
BIBLIOGRAFÍA DE INTERÉS.....	331
WEBGRAFÍA. PRINCIPALES FUENTES CONSULTADAS	337
WEBGRAFÍA. ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS CONSULTADAS.....	341