

# ÍNDICE

## CAPÍTULO 1

### LA MISIÓN Y LA ESTRATEGIA DE LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS EN EL CONTEXTO ACTUAL / Fernando Díaz Yubero

1. INTRODUCCIÓN
2. MISIÓN Y ESTRATEGIA DE LAS AATT AVANZADAS. EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
  - 2.1. Los sistemas tributarios a aplicar por las AATT actuales
3. EL ENTORNO DE LAS AATT
4. NUEVA ESTRATEGIA DE LAS AA.TT. EQUILIBRIO ENTRE LA FUNCIÓN DE CONTROL Y EL SERVICIO A LOS CONTRIBUYENTES
  - 4.1. La misión de las AATT
5. LAS RAZONES DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

## CAPÍTULO 2

### FACILITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO / Fernando Díaz Yubero

1. PLANTEAMIENTO GENERAL
2. POSIBLES LÍNEAS DE ACTUACIÓN
  - 2.1. Aprovechamiento del CRS
  - 2.2. La experiencia de la AEAT con los arrendadores de inmuebles
  - 2.3. Países Bajos: cartas invitando a la auto corrección

## CAPÍTULO 3

### EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA / Fernando Díaz Yubero

1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN
2. OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA
3. LA ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA
4. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN
5. CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN A FACILITAR
6. INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE LAS AATT
7. LA OFICINA VIRTUAL
8. INFORMACIÓN TELEFÓNICA
9. INFORMACIÓN PRESENCIAL EN LAS OFICINAS DE LA AT
10. LA INFORMACIÓN ESCRITA
11. LAS BASES DE DATOS CON PREGUNTAS FRECUENTES
12. EL EFECTO VINCULANTE DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA
13. ALIANZAS Y COLABORACIÓN CON TERCEROS
14. LA INFORMACIÓN COLECTIVA AL CONJUNTO DE LOS CIUDADANOS
15. LA ASISTENCIA TRIBUTARIA
16. AGILIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

## CAPÍTULO 4

### DIGITALIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS. ESPECIAL REFERENCIA A LA FACILITACIÓN / Alfredo Collosa

1. INTRODUCCIÓN AL TEMA
2. GOBIERNO DIGITAL. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
3. DIGITALIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS. VENTAJAS Y DESAFÍOS
4. CAMBIOS EN LAS ESTRUCTURAS DE LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS Y DIGITALIZACIÓN
5. CUMPLIMIENTO POR DISEÑO. OCDE
6. ¿CÓMO MEDIMOS EL AVANCE DE LA DIGITALIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS?
7. ALGUNOS DATOS RESPECTO AL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN
8. ALGUNOS EJEMPLOS DE APLICACIÓN DE MODERNA TECNOLOGÍA

## CAPÍTULO 5

### HERRAMIENTAS PARA LA FACILITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO / Fernando Díaz Yubero

Alfredo Collosa

1. SITIOS WEB DE LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS. LA OFICINA VIRTUAL

Alfredo Collosa

#### 1.1. Ejemplos

- A. España
- B. Chile
- C. Australia
- D. Finlandia
- E. Estados Unidos
- F. Argentina
- G. Holanda
- H. Moldavia
- I. Kenya
- J. Georgia
- K. Perú

2. LOS CENTROS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CALL CENTERS)

Fernando Díaz Yubero / Alfredo Collosa

#### 2.1. Experiencias de algunos países

- A. Argentina
- B. Estados Unidos
- C. Ecuador
- D. Colombia
- E. México

- F. España
- G. Australia
- H. Perú

### 3. PUESTA A DISPOSICIÓN DE DATOS FISCALES A LOS CONTRIBUYENTES. CARTAS. TÉCNICAS DE NUDGE

Alfredo Collosa

#### 3.1. Algunos ejemplos de aplicación

- A. Chile
- B. México
- C. España
- D. Reino Unido
- E. Brasil
- F. Estonia
- G. Estados Unidos
- H. Países Bajos
- I. Hungría
- J. Colombia
- K. Letonia
- L. Polonia
- M. Bélgica
- N. Noruega
- Ñ. Alemania
- O. Canadá
- P. Guatemala
- Q. Kosovo
- R. Irlanda

### 4. DECLARACIONES TRIBUTARIAS PRE-ELABORADAS. BORRADOR DE DECLARACIÓN

Alfredo Collosa

#### 4.1. Experiencias de algunos países

- A. Suecia
- B. España
- C. Chile
- D. Finlandia
- E. Colombia
- F. Perú
- G. Italia

### 5. ASISTENTES VIRTUALES EN LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS

Alfredo Collosa

- 5.1. Definiciones. Ventajas y desventajas de los asistentes virtuales
- 5.2. Ejemplos de aplicación

- A. España
- B. Perú
- C. Otros países

## 6. APLICACIONES MÓVILES, INTERFACES DE PROGRAMACIÓN DE APLICACIONES (API) Y REDES SOCIALES

### 6.1. APLICACIONES MÓVILES

Alfredo Collosa

- A. Argentina
- B. USA
- C. Canadá
- D. Kenia
- E. España
- F. Francia
- G. Bélgica
- H. Italia
- I. Brasil
- J. Chile
- K. Perú
- L. Colombia
- M. México
- N. República Dominicana
- Ñ. Panamá

### 6.2. INTERFAZ DE PROGRAMACIÓN DE APLICACIONES (API)

Alfredo Collosa

#### 6.3. Su aplicación en las AATT

- A. Israel
- B. Noruega
- C. Federación Rusa
- D. Australia
- E. Canadá
- F. Reino Unido
- G. Singapur
- H. Kenia

### 6.3. REDES SOCIALES

Fernando Díaz Yubero / Alfredo Collosa

#### 6.4. Algunos ejemplos

- A. España
- B. Perú
- C. Chile
- D. EEUU

- E. Reino Unido<sup>14</sup>
- F. China
- G. Finlandia
- H. Italia
- I. Indonesia
- J. Irlanda

## 7. FACILIDADES DE PAGO: APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS

Fernando Díaz Yubero

- 7.1. Instrumento para favorecer el cumplimiento tributario

### CAPÍTULO 6

#### EL CUMPLIMIENTO COOPERATIVO / Fernando Díaz Yubero

- 1. INTRODUCCIÓN
  - 1.1. La declaración del FTA de la OCDE de Seúl
- 2. CONTENIDO DEL MODELO
- 3. PRINCIPALES ASPECTOS DEL MODELO DE CUMPLIMIENTO COOPERATIVO
- 4. LA IMPLANTACIÓN DEL MODELO
- 5. DIVERSAS EXPERIENCIAS DE CUMPLIMIENTO COOPERATIVO
  - 5.1. Países Bajos
    - A. Valoración del modelo HM
    - B. Relación cooperativa con las Pymes a través de los intermediarios fiscales en Países Bajos
  - 5.2. Reino Unido
    - A. Valoración del modelo
  - 5.3. Australia
  - 5.4. Estados Unidos
  - 5.5. Francia
  - 5.6. España
  - 5.7. Brasil
- 6. INTERNATIONAL COMPLIANCE ASSURANCE PROGRAMME (ICAP). OCDE
- 7. OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO
- 8. CONCLUSIONES

### CAPÍTULO 7

#### LA SIMPLIFICACIÓN DEL SISTEMA TRIBUTARIO Y LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA FACILITACIÓN / Fernando Díaz Yubero / Alfredo Collosa

- 1. INTRODUCCIÓN
- 2. ALGUNAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA MATERIA
  - 2.1. Reino Unido
  - 2.2. España

- 2.3. Argentina
- 2.4. Macedonia
- 2.5. Brasil

## CAPÍTULO 8

### PROGRAMAS DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA / Fernando Díaz Yubero

1. ANTECEDENTES
2. LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA
3. LOS NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL (NAF) UNA INTERESANTE EXPERIENCIA PARA LA EDUCACIÓN FISCAL

## CAPÍTULO 9

### ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON PROFESIONALES DE ASESORÍA TRIBUTARIA /

Alfredo Collosa

1. INTRODUCCIÓN AL TEMA
2. ALGUNOS EJEMPLOS DE APLICACIÓN
  - 2.1. España
  - 2.2. Argentina
  - 2.3. Nueva Zelanda
  - 2.4. Reino Unido
  - 2.5. Canadá
  - 2.6. Suecia
  - 2.7. Singapur
  - 2.8. Estados Unidos
  - 2.9. Ruanda y Sierra Leona
  - 2.10. Tanzania