

FORO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

# Administración Tributaria 3.0: La transformación digital de la administración tributaria



Este documento y cualquier dato o mapa incluido en él no prejuzgan el estatus o la soberanía de ningún territorio, ni la delimitación de fronteras y límites internacionales, ni el nombre de ningún territorio, ciudad o zona.

El Comité de Asuntos Fiscales aprobó este documento el 26 de noviembre de 2020 y la Secretaría de la OCDE lo preparó para su publicación.

Por favor, cite esta publicación de la siguiente manera:

OCDE (2020), Administración Tributaria 3.0: La transformación digital de la administración tributaria, OCDE, París. <http://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/tax-administration-3-0-the-digital-transformation-of-tax-administration.htm>

Fotos: © Shutterstock.com, Gettyimage.com, Istockphoto.com, Alex Butterfield (cc-by-2.0), Unsplash.com

© OCDE 2020

El uso de esta obra, ya sea en formato digital o en papel, se rige por los términos y condiciones que pueden consultarse en [www.oecd.org/termsandconditions](http://www.oecd.org/termsandconditions)

# PREFACIO

En los últimos años, las oportunidades que ofrecen las herramientas digitales, los nuevos canales de comunicación y el gran aumento de las fuentes de datos internas y externas nos han permitido mejorar los servicios prestados a los contribuyentes y la orientación de nuestras actividades relacionadas con el cumplimiento. Si bien es cierto que, como consecuencia, ha aumentado la eficacia y la eficiencia de la administración tributaria, nosotros, los comisionados del Foro de Administración Tributaria (FTA), consideramos que el futuro de la administración tributaria está en la ruptura con el enfoque actual, que se basa en el cumplimiento voluntario activo y, en ocasiones, gravoso por parte de los contribuyentes y en investigaciones e inspecciones que requieren muchos recursos para hacer frente al incumplimiento.

La naturaleza de los cambios que se producen en nuestro entorno gracias a la creciente digitalización de la economía y de la sociedad en general permite, e incluso exige, un modelo diferente de administración tributaria. En este modelo, denominado «Administración Tributaria 3.0» en el presente documento de reflexión, los procesos de la administración tributaria se integran progresivamente en los sistemas naturales utilizados por los contribuyentes en su vida cotidiana y sus empresas. Esto permitirá la automatización y la «transmisión» de muchos aspectos de la administración tributaria, lo que contribuirá a aumentar su fluidez y reducir las fricciones con el tiempo y a disminuir de manera potencialmente significativa las cargas administrativas. La consecución de esta visión depende de la creación conjunta con los contribuyentes, otros órganos y entidades de la Administración Pública y los socios del sector privado, así como del diálogo con los responsables de la política fiscal. Para dicha ampliación de la conectividad resultará esencial que se refuerce previamente la confianza en el uso de los datos y en la seguridad de los sistemas nacionales.

Nuestra intención en este documento de reflexión no es, por supuesto, sugerir que este es el único resultado posible ni que la administración tributaria se automatizará completamente en el futuro. Además, reconocemos que cada administración tributaria tendrá su propio punto de partida y un conjunto de prioridades diferentes. La intención es más bien estimular un debate sobre la mejor manera de trabajar colectivamente, dentro y fuera de las administraciones tributarias, en los componentes básicos de una nueva forma de administración tributaria, más acorde con los sistemas naturales de los contribuyentes.

Aunque no estaba así previsto, este documento de reflexión se publica cuando seguimos estando atentos a la pandemia mundial de COVID-19. Se espera que el informe también nos ayude en nuestras reflexiones actuales sobre cómo lograr que la administración tributaria sea más resiliente y ágil, así como sobre la forma de mejorar nuestra capacidad para colaborar con otros órganos y entidades de la Administración Pública y asumir otras responsabilidades cuando sea necesario. Cambiar la naturaleza de la administración tributaria es, por supuesto, un esfuerzo a largo plazo que conlleva costes para las administraciones tributarias y los contribuyentes, que deben gestionarse. Sin embargo, centrar más la atención en dónde queremos ir y en cómo podríamos llegar allí nos ayudará a tomar las decisiones adecuadas ahora, en particular en nuestros debates colectivos con los actores sobre la interoperabilidad, la gobernanza y la normalización a través de las fronteras.

Queremos dar las gracias a los funcionarios que dirigieron el trabajo del Grupo de Dirección y Redacción de la Administración Tributaria 3.0, a los miembros del Foro de Administración Tributaria que participaron en el proyecto, a la Comunidad de Interés para la Transformación Digital y a la Secretaría del FTA. Esperamos seguir participando activamente en el proyecto de la Administración Tributaria 3.0, en particular en la elaboración de una hoja de ruta en la que se establezcan las prioridades para una mayor colaboración.

Comisionado Chris Jordan, Australian Taxation Office

Director General Markku Heikura, Finnish Tax Administration

Comisionado General James Githii Mburu, Kenya Revenue Authority

Comisionada Nina Schanke Funnemark, Norwegian Tax Administration

Comisionado Daniil Egorov, Federal Tax Service of Russia

Comisionado Ng Wai Choong, Inland Revenue Authority of Singapore

Comisionado Jesús Gascón, Agencia Tributaria española.

# AGRADECIMIENTOS

*Administración Tributaria 3.0: La transformación digital de la administración tributaria* es un documento de reflexión publicado por el Foro de Administración Tributaria (FTA) de la OCDE y solicitado por los Comisionados en la Reunión Plenaria del Foro de Administración Tributaria de la OCDE celebrado en Santiago en 2019, para promover el debate y el diálogo, tanto sobre la visión como sobre sus componentes básicos.

Rex Arendsen y Peter Green, de la Secretaría del FTA, redactaron este documento con las aportaciones y la ayuda de Oliver Petzold y Sonia Nicolas. Queremos agradecer especialmente a Øivind Strømme, de la Norwegian Tax Administration, que presidiera el Grupo de Dirección y Redacción del proyecto, a Marianne Thoresen y Dag Helge Gundersen, de la Norwegian Tax Administration, que elaboraran de manera conjunta las historias de los contribuyentes incluidas en el capítulo 3, y a Carmel Rugolino y Percy Lara, de la Australian Taxation Office, que elaboraran de manera conjunta las imágenes del informe.

Los autores queremos dar las gracias a los miembros del Grupo de Dirección y Redacción, funcionarios de los miembros del FTA, por su orientación y valiosas contribuciones, en particular, a: Carmel Rugolino, Percy Lara y John Dardo de la Australian Taxation Office; Dmitry Volvach, Elisey Balta, Marina Krasheninnikova y Maxim Kuznetsov del Federal Tax Service of Russia; Sanna Esterinen, Anttu Osanen, Minna Rintala y Sanna Savolainen de la Finnish Tax Administration; Evelyn Khoo y Hui Yan Au de la Inland Revenue Authority of Singapore; Gladys Kitony y Mercy Kihui de la Kenyan Revenue Authority; Lucie Aunan, Marianne Thoresen, Dag Helge Gundersen, Elizabeth Marie Baur y Kristine Stødle de la Norwegian Tax Administration; Daniel Gómez Aragón, Luz Salgado Bayo e Ignacio del Río Angulo de la Agencia Tributaria española.

Por último, los autores deseamos expresar nuestro agradecimiento a la Norwegian Tax Administration por haber organizado varios talleres del proyecto, tanto físicamente en Oslo (Noruega) como de manera virtual. También queremos dar las gracias a los funcionarios de más de veinte miembros del FTA, así como a los representantes de Deloitte, PwC y McKinsey & Company que participaron en estos encuentros.

# ÍNDICE

<b>Prefacio</b>	<b>3</b>
<b>Agradecimientos</b>	<b>4</b>
<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo 1. El camino hacia la Administración Tributaria 3.0</b>	<b>11</b>
<b>Capítulo 2. Una «plataforma en llamas»</b>	<b>19</b>
<b>Capítulo 3. La Administración Tributaria 3.0 en la práctica</b>	<b>29</b>
<b>Capítulo 4. Los componentes básicos de la Administración Tributaria 3.0</b>	<b>45</b>
<b>Anexo A. Vectores de la transformación digital</b>	<b>76</b>
<b>Anexo B. Tendencias tecnológicas en la era digital</b>	<b>79</b>
<b>Referencias</b>	<b>81</b>
<b>Glosario de términos</b>	<b>82</b>
<b>Tablas</b>	
Tabla 4.1. Identidad digital: El camino hacia la Administración Tributaria 3.0	50
Tabla 4.2. Puntos de atención al contribuyente: El camino hacia la Administración Tributaria 3.0	54
Tabla 4.3. Estándares y gestión de datos: El camino hacia la Administración Tributaria 3.0	58
Tabla 4.4. Gestión y aplicación de las normas tributarias: El camino hacia la Administración Tributaria 3.0	62
Tabla 4.5. Nuevos conjuntos de competencias: El camino hacia la Administración Tributaria 3.0	67
Tabla 4.6. Marcos de gobernanza: El camino hacia la Administración Tributaria 3.0	71
<b>Figuras</b>	
Figura 1.1. Procesos de la administración tributaria	12
Figura 1.2. Visión de la Administración Tributaria 3.0	15
Figura 1.3. «Sistema de tributación automática» para personas físicas	18
Figura 2.1. Impacto de la carga administrativa en la actividad empresarial	22
Figura 2.2. Riesgos emergentes para acceder a la información y utilizarla	23
Figura 2.3. Factores que influyen en la compartimentación de la Administración Pública	25
Figura 4.1. El marco de los componentes básicos	48
Figura 4.2. Identidad digital	49
Figura 4.3. El uso de la identidad digital nacional por parte de las empresas	52
Figura 4.4. Puntos de atención al contribuyente	53
Figura 4.5. Solicitud de préstamo basada en el consentimiento	55

Figura 4.6. Pago de impuestos a través de M-Pesa	56
Figura 4.7. Estándares y gestión de datos	57
Figura 4.8. Single touch payroll	60
Figura 4.9. Gestión y aplicación de las normas tributarias	61
Figura 4.10. Imagen del asistente virtual	64
Figura 4.11. Uso de personal por función, 2017	65
Figura 4.12. Nuevos conjuntos de competencias	66
Finlandia – Desarrollo del conjunto de competencias a través de la solución COTS	69
Figura 4.14. Marcos de gobernanza	70
Figura 4.15. Marcos de gobernanza – Cumplimiento cooperativo	73

## Cuadros

Cuadro 1.1. Lo que tenemos ahora	16
Cuadro 1.2. Lo que podría deparar el futuro	17
Cuadro 4.1. Ejemplo de país destacado: Singapur – Identidad Digital Naciona	52
Cuadro 4.2. Ejemplo de país destacado: Noruega – Solicitud de préstamo basada en el consentimiento	55
Cuadro 4.3. Ejemplo de país destacado: Kenia – Pagos de impuestos digitales	56
Cuadro 4.4. Ejemplo de país destacado: Australia – Single Touch Payroll (STP)	60
Cuadro 4.5. Ejemplo de país destacado: España – Herramienta de asistencia virtual de IVA	64
Cuadro 4.6. Ejemplo de país destacado: Finlandia – Desarrollo del conjunto de competencia	68
Cuadro 4.7. Ejemplo de país destacado: Rusia – Control de los impuestos	73

# RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento de reflexión ofrece una visión de la transformación digital de la administración tributaria, según la cual la tributación se convertirá con el tiempo en un proceso fluido y sin fricciones. El propósito de este documento de reflexión, solicitado por los Comisionados en la Reunión Plenaria del Foro de Administración Tributaria de la OCDE celebrado en Santiago en 2019, es promover el debate y el diálogo, tanto sobre la visión como sobre sus componentes básicos. Se espera que ello conduzca a la creación de un lenguaje, un marco y un resultado comunes, que ayuden a las administraciones tributarias a considerar de forma individual y colectiva el camino hacia la transformación digital. Está previsto que el siguiente paso sea la elaboración de una hoja de ruta en la que se determinen los ámbitos prioritarios para el trabajo futuro del Foro de Administración Tributaria.

Esta visión se denomina «Administración Tributaria 3.0» para destacar la naturaleza del cambio de paradigma que implica. Utilizando esta misma terminología, la Administración Tributaria 1.0 se caracteriza por basarse en gran medida en el papel y por sus múltiples procesos manuales y compartimentados. Con el aumento de la digitalización de los contribuyentes y el conjunto de la economía, ha surgido una multitud de nuevas oportunidades para que las administraciones tributarias utilicen datos digitales y herramientas analíticas, en particular a través de la colaboración con otros órganos y entidades de la Administración Pública, el sector privado y a nivel internacional. Esto está dando lugar a mejoras en la eficiencia y la eficacia de los procesos de administración tributaria para los contribuyentes y la administración en muchas jurisdicciones en la que podría denominarse «Administración Tributaria 2.0» o, a veces también, «administración electrónica».

Cuanto más interconexiones puedan establecerse entre los distintos sistemas que utilizan los contribuyentes para dirigir sus negocios, realizar transacciones y comunicarse —sus «sistemas naturales»—, más posibilidades habrá de trasladar los procesos fiscales a estos sistemas, siempre que existan las garantías adecuadas. Esta transformación digital —la Administración Tributaria 3.0— podría incluir el cumplimiento en un número cada vez mayor de ámbitos, acercar la fiscalidad a los hechos imponibles y reducir significativamente las cargas que pueden derivarse de utilizar para la tributación otros procesos diferentes a los empleados en la vida cotidiana y las empresas de los contribuyentes. A medida que estas oportunidades aumenten, será posible hacer avances considerables en las limitaciones estructurales de la actual administración tributaria, que pueden dar lugar a déficits tributarios persistentes, a la falta de recaudación de grandes cantidades de deuda tributaria y a una carga de cumplimiento constante y, en algunos ámbitos, cada vez mayor.

Como se señala en el documento de reflexión, se trata de un camino que se tardará muchos años en recorrer y que requiere el encaje de muchas piezas para obtener todos los beneficios. Esto incluye el codesarrollo de muchos de los componentes básicos de la transformación digital con otros órganos y entidades de la Administración Pública, con agentes del sector privado y a nivel internacional. Sin embargo, durante el proceso pueden obtenerse considerables beneficios. Cada uno de los componentes básicos de la Administración Tributaria 3.0 descritos en el presente informe, como la identidad digital y la introducción de normas tributarias en el *software* empresarial y las aplicaciones web o móviles, pueden suponer un cambio significativo por sí mismos, en particular en la mejora de la resiliencia y la agilidad de las administraciones tributarias a la hora de responder a las crisis.

El presente documento de reflexión se divide en cuatro capítulos:

- Capítulo 1. El camino hacia la Administración Tributaria 3.0: en este capítulo introductorio se exponen brevemente cuestiones como el lugar en el que se encuentran en la actualidad la mayoría de las administraciones, algunas de las limitaciones estructurales del sistema vigente y una visión de alto nivel de lo que podría lograrse mediante la transformación digital.
- Capítulo 2. La plataforma en llamas: en este capítulo, cuyo objetivo es suscitar el debate, se presentan argumentos para empezar a planificar la transformación digital ahora, teniendo en cuenta la constante transformación del mundo del trabajo, los nuevos modelos de negocio, la globalización, los cambios tecnológicos y las expectativas sociales.
- Capítulo 3. La Administración Tributaria 3.0 en la práctica: en este capítulo se ahonda en la visión de la futura administración tributaria y se muestra cómo podría ser en la práctica una tributación sin fricciones y fluida a través de la experiencia de varios contribuyentes.
- Capítulo 4. Los componentes básicos de la Administración Tributaria 3.0: en este capítulo se presentan un conjunto de capacidades básicas necesarias para facilitar la futura administración tributaria, la forma en que encajan y el modo de avanzar hacia vías «que resulten beneficiosas», teniendo en cuenta los costes del cambio.

### Próximos pasos

Si bien en el capítulo 4 se establecen varias opciones que las administraciones tributarias podrían considerar, en el informe no se formulan deliberadamente recomendaciones específicas para nuevos proyectos concretos del FTA. Para una mayor colaboración en cada uno de los componentes básicos, podría estudiarse una amplia variedad de cuestiones, como las opciones de normalización internacional en algunos casos. Por lo tanto, se recomienda elaborar una hoja de ruta a medio plazo, que incluya consultas con los actores externos, con respecto a las decisiones de los Comisionados sobre un programa de trabajo del FTA que se centre en la transformación digital en los próximos años.

### Hacia la Administración Tributaria 3.0



- *Un système fondé sur des formulaires (électroniques ou papier)*
- *Des données périodiques, rétrospectives et agrégées*
- *Des procédures manuelles, lentes & coûteuses*
- *Un traitement des risques a posteriori*
- *Des écosystèmes séparés les uns des autres*

Manque traduction



- *Un système fondé sur les données*
- *Des données événementielles détaillées en temps réel*
- *Permet la validation et l'automatisation*
- *Permet l'existence de données garanties*
- *Des écosystèmes interopérables*
- *Favorise la coopération internationale*

Manque traduction



**Nota**

Las administraciones tributarias operan en entornos heterogéneos, y la forma en que cada una de ellas gestiona su sistema tributario difiere dependiendo de su entorno político y legislativo y su cultura y prácticas administrativas. Así pues, aplicar un enfoque estándar a la administración tributaria puede que no resulte práctico ni deseable en un caso concreto. Por lo tanto, el presente informe y las observaciones que en él se formulan deben interpretarse teniendo en cuenta esta circunstancia. Las prácticas de los países deben analizarse con especial cuidado para apreciar plenamente los factores heterogéneos que han dado forma a un enfoque concreto. Del mismo modo, hay que tomar en consideración los distintos retos y prioridades que gestiona cada administración.



CAPÍTULO 1

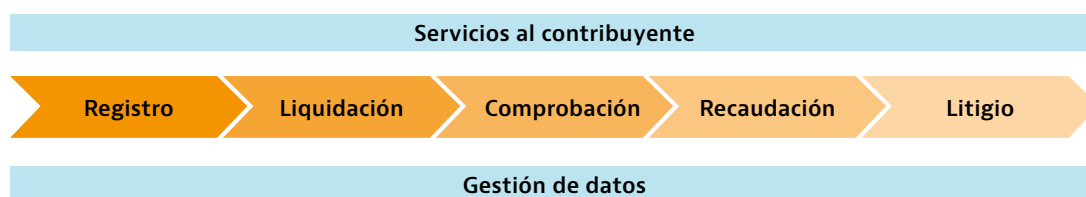
# EL CAMINO HACIA LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA 3.0



# EL CAMINO HACIA LA ADMINISTRACIÓN FISCAL 3.0

La administración tributaria actual se lleva a cabo, en general, a través de un conjunto de procesos ampliamente secuenciales. En un número elevado de casos, estos procesos son la identificación del sujeto pasivo, la declaración obligatoria de transacciones e ingresos, la aplicación de las normas tributarias y el cálculo de los impuestos adeudados, el pago de impuestos, las inspecciones y los procedimientos de ejecución y recurso.

**Figura 1.1. Procesos de la administración tributaria**



Los procesos en los que originalmente se utilizaba papel y se llevaban a cabo en parte de forma manual se han digitalizado progresivamente, lo que ha permitido un mayor intercambio de datos dentro de la administración y los organismos gubernamentales, la incorporación de datos de terceros y el uso de herramientas analíticas mejoradas. Si bien las distintas administraciones tributarias no se encuentran en el mismo punto en este camino, esta ha sido la dirección universal de avance entre las administraciones tributarias modernas.

El aumento de la digitalización y el desarrollo de nuevas herramientas analíticas han mejorado significativamente la eficiencia y la eficacia de la administración tributaria y han contribuido a reducir las cargas, en mayor o menor medida, de los diferentes segmentos de contribuyentes. Cabe destacar los siguientes progresos:

- **la introducción de un sistema de información a través de terceros que cuenta con una mejor verificación** (por ejemplo, la integración en los procesos administrativos de información procedente de intermediarios financieros, otros órganos y entidades de la Administración Pública, otros contribuyentes y otras administraciones tributarias);
- **la adopción de sistemas de información más fiables** (por ejemplo, la digitalización de las facturas del IVA, las cajas registradoras en línea, la integración de normas tributarias básicas en programas informáticos contables, etc.);
- **la mejora de la detección de posibles incumplimientos** mediante una modelización más adecuada de la evaluación de riesgos, utilizando un volumen cada vez mayor de datos digitales y técnicas analíticas avanzadas;

- **mejoras en los servicios al contribuyente**, en particular a través de la declaración y el pago electrónicos, las herramientas de autoservicio en línea y la ayuda específica, como los chats en directo. Estos progresos facilitan a los contribuyentes el conocimiento y el cumplimiento de sus obligaciones.

## Las limitaciones estructurales de la Administración Tributaria 2.0

Aunque estos progresos han beneficiado tanto a los contribuyentes como a las administraciones tributarias, el actual sistema de administración tributaria sigue teniendo algunas limitaciones estructurales significativas en cuanto a los resultados que puede lograr. Estas limitaciones, que se describen brevemente a continuación, pueden dar lugar a problemas persistentes por lo que se refiere al cumplimiento de las obligaciones tributarias, las cargas de cumplimiento y la recaudación de ingresos.

### *Una gran dependencia del cumplimiento voluntario*

Aunque la tributación no es voluntaria, el uso generalizado del término «cumplimiento voluntario» reconoce que, en muchas partes del sistema tributario actual, los contribuyentes toman decisiones en cuanto a la declaración, el cálculo y el pago de impuestos. Estas decisiones no solo se refieren a si cumplen o no, sino también al esfuerzo realizado para hacer las cosas bien, como mantener registros, tomarse el tiempo necesario para cumplimentar correctamente los formularios, resolver cualquier falta de comprensión y cumplir los requisitos y plazos de declaración.

Actualmente, las administraciones tributarias hacen un gran esfuerzo para promover el cumplimiento voluntario, en particular mediante el desarrollo de nuevos servicios digitales, de nuevos canales de comunicación y de enfoques más centrados en el contribuyente. Sin embargo, si sigue existiendo la posibilidad de tomar decisiones relativas al cumplimiento, inevitablemente algunas de ellas darán lugar a que no se paguen cantidades significativas de impuestos, ya sea de forma deliberada, por falta de una diligencia razonable o por errores. Para medir el impacto en los ingresos, varias administraciones calculan la diferencia entre la cantidad de impuestos que debería recaudarse y la que se recauda realmente a través del análisis del déficit tributario. Sobre la base de los déficits tributarios calculados en varios países del FTA, una estimación razonable del déficit tributario medio entre los miembros del FTA se sitúa probablemente entre el 5 % y el 10 %.

### *El cumplimiento de los requisitos fiscales puede conllevar muchos esfuerzos y gastos*

En el caso de los sistemas de «retención a cuenta» (PAYE, pay as you earn) aplicados a los trabajadores asalariados, que se analizan más adelante, los impuestos suelen integrarse en los programas que utilizan los empleadores para las nóminas. Por lo que se refiere a muchos otros componentes del sistema tributario, entre ellos, otras obligaciones tributarias de carácter personal (como las plusvalías, las rentas de alquileres, etc.), el cumplimiento de los requisitos fiscales no suele integrarse en los sistemas que los contribuyentes utilizan para sus propios fines (como la contabilidad empresarial). En su lugar, los contribuyentes tienen que adoptar medidas activas adicionales para comprender, procesar, calcular y declarar las obligaciones tributarias, así como mantener registros a fin de asegurar el cumplimiento normativo tributario. Aunque los costes globales del cumplimiento son difíciles de calcular, muchos estudios consideran que los costes monetarios y de oportunidad pueden ser significativos<sup>1</sup>. Por ejemplo, en el Plan de acción de la Comisión Europea para una fiscalidad equitativa y sencilla que apoye la estrategia de recuperación, se señaló que los

<sup>1</sup> Véanse, por ejemplo, el artículo publicado en 2020 por Benzarti sobre los costes de la presentación de declaraciones de impuestos (Benzarti, 2020), el artículo publicado en 2019 por Blaufus, Hechtner y Jarzembki sobre los costes del cumplimiento del impuesto sobre la renta de los hogares privados (Blaufus, Hechtner, & Jarzembki, 2019), un documento de trabajo publicado en 2014 por Eichfelder y Vaillancourt sobre los costes del cumplimiento de la normativa tributaria (Eichfelder & Vaillancourt, 2014) y un estudio de la Comisión Europea de 2007 en el que se analizan los procedimientos de cumplimiento de la normativa tributaria en el caso de las pymes.

costes de cumplimiento de la normativa tributaria en el caso de las pymes representan aproximadamente el 30 % de los impuestos pagados (European Commission, 2020).

### **La tributación suele ser una actividad «ulterior»**

Por lo general, el cálculo, la declaración y el pago del impuesto se realizan normalmente al final del período impositivo, con más frecuencia en el caso del IVA que en el del impuesto de sociedades o sobre la renta de las personas físicas. A continuación, esta información se verifica en la administración y cuando se detectan riesgos o, en algunos casos, mediante selección aleatoria, se realizan inspecciones fiscales, que van desde las inspecciones documentales sobre cuestiones específicas hasta las inspecciones completas *in situ*. La naturaleza ulterior de la tributación puede dar lugar a incertidumbre fiscal, con consecuencias para la planificación financiera, la gestión del flujo de tesorería y la inversión, así como a costes adicionales derivados de los procesos de verificación. El largo tiempo transcurrido normalmente entre el hecho imponible y el pago del impuesto también puede generar riesgos de pago. Por ejemplo, las últimas cifras comunicadas por los miembros del FTA muestran que la deuda tributaria susceptible de ser recaudada asciende a 820 000 millones de euros (OECD, 2019).

### **La tributación suele ser una actividad independiente**

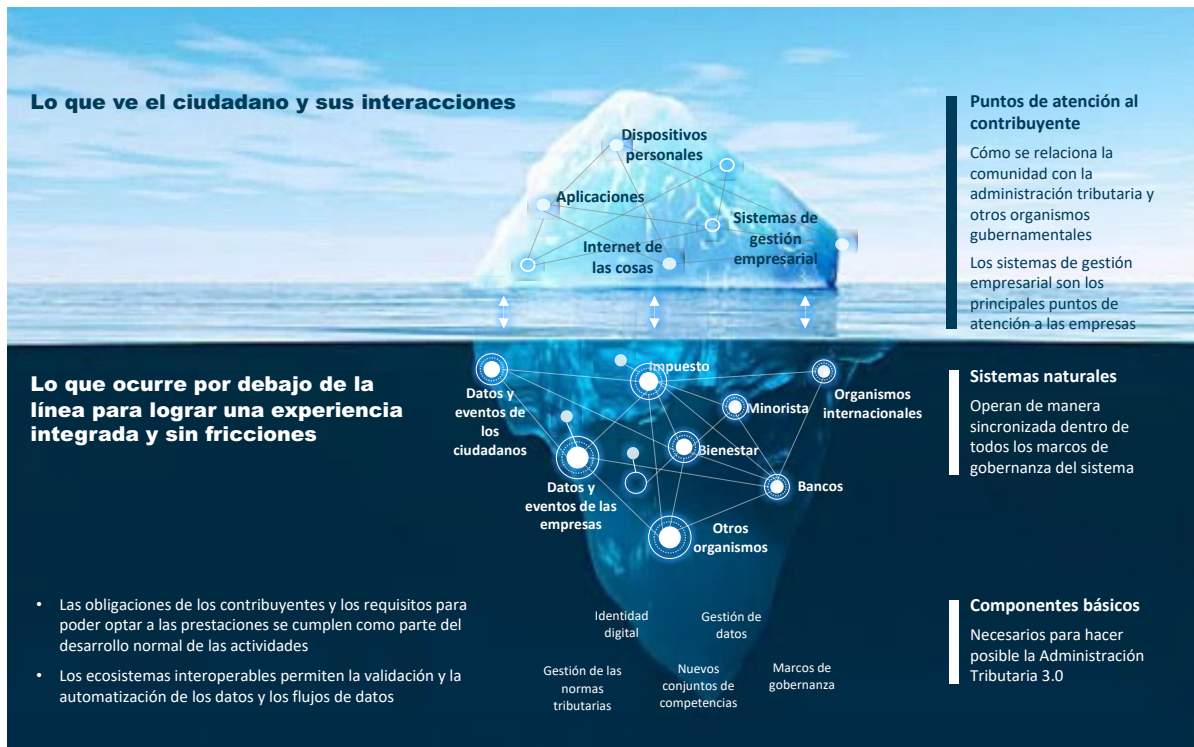
Si bien se está prestando más atención al desarrollo de enfoques pangubernamentales para mejorar el servicio y el cumplimiento, en general, los diferentes sistemas utilizados por los distintos organismos públicos dificultan el intercambio de datos o el uso de procesos comunes, lo que puede dar lugar a varios problemas. Esto puede generar un mayor descontento entre los contribuyentes como ciudadanos, por ejemplo, al no poder utilizar sus credenciales de identidad en toda la Administración Pública y estar potencialmente sujetos a múltiples requisitos diferentes de declaración. Como consecuencia, algunos pueden perder prestaciones a las que tienen derecho, especialmente los grupos más vulnerables. También puede entorpecer la lucha contra el fraude si la información de que dispone un órgano o entidad de la Administración Pública no puede cotejarse y analizarse con otra información pertinente.

## **Transformación digital - Administración Tributaria 3.0**

La digitalización de la sociedad, que avanza a un ritmo cada vez más rápido, ofrece oportunidades y plantea desafíos para todos los sectores de la sociedad, incluida la administración tributaria<sup>2</sup>. Estos cambios brindan la oportunidad de poner remedio a algunas de las limitaciones estructurales del actual sistema de administración tributaria, al abandonar los procesos secuenciales a los que se enfrentan los contribuyentes y empezar a integrar los procesos fiscales en los sistemas utilizados por los contribuyentes en su vida cotidiana y sus empresas. Esta integración permitirá obtener cada vez más resultados en materia de cumplimiento por diseño, así como favorecer la posible reducción sustancial de los costes de cumplimiento de los contribuyentes. Por supuesto, resultará más fácil cuando la situación fiscal de una entidad o un particular sea menos complicada, pero, aunque las estructuras de los contribuyentes sean muy complejas, como en el caso de las empresas multinacionales, es posible que algunos aspectos fiscales más sencillos puedan de esta forma pasar a un segundo plano. En la figura 1.2 se ofrece una visualización de la Administración Tributaria 3.0.

<sup>2</sup> Véase el anexo A para obtener una descripción de los «vectores de la transformación digital» identificados en el informe de la OCDE de 2019 *Going Digital: Shaping Policies, Improving Lives* (OECD, 2019). Estos vectores describen la naturaleza subyacente de los cambios provocados por la transformación digital y sus consecuencias.

Figura 1.2. Visión de la Administración Tributaria 3.0



A continuación, se exponen los elementos esenciales de la Administración Tributaria 3.0. Aunque esta transformación digital llevará algún tiempo, sobre todo debido a la necesidad de repartir los costes del cambio asumidos por las administraciones y los contribuyentes, en esta visión, la administración tributaria poco a poco:

**Se irá integrando en los sistemas naturales de los contribuyentes**

- Con el tiempo, el pago de impuestos se convertirá en una experiencia más fluida, integrada en la vida cotidiana y las actividades empresariales en la medida de lo posible. Los comportamientos y sistemas naturales de los ciudadanos y las empresas se convertirán progresivamente en el punto de partida de los procesos fiscales. Aumentará la colaboración entre las administraciones tributarias y las organizaciones del sector privado para crear servicios innovadores e integrados, lo que aportará valor añadido a los contribuyentes, reducirá las cargas administrativas y garantizará resultados seguros, transparentes y sumamente fiables. La adaptación de los procesos fiscales a los sistemas naturales de los contribuyentes facilitará el cumplimiento por diseño y la «tributación automática». El parasitismo y el incumplimiento requerirán llevar a cabo más actividades deliberadas y onerosas.

**Formará parte de un «sistema de sistemas» resiliente**

- Además de las tareas de administración tributaria que actualmente realizan las empresas, como el impuesto sobre el valor añadido (IVA) y los sistemas de retención a cuenta (PAYE), muchas plataformas digitales también se convertirán en «agentes» de la administración tributaria y llevarán a cabo procesos de administración tributaria dentro de sus sistemas. Las autoridades tributarias dejarán de ser el único punto de procesamiento de datos y de liquidación fiscal. Por el contrario, la administración tributaria se llevará a cabo dentro de una red resiliente de agentes de confianza que interactuarán de forma fluida sin un punto único de fallo. Algunas plataformas digitales recaudarán impuestos y transferirán

pagos en lugar de datos, mientras que otras identificarán a los contribuyentes y las obligaciones y compartirán resultados e información fiscal pertinente en lugar de todos los datos de las transacciones. Los agentes públicos y privados se integrarán en modelos de gobernanza colaborativa. En última instancia, los organismos gubernamentales supervisarán y garantizarán la calidad, solidez y fiabilidad de las operaciones y los resultados.

### **Ofrecerá seguridad jurídica en materia tributaria en tiempo real**

- Con el fin de mantenerse sincronizados con la vida cotidiana y las transacciones y eventos empresariales, gradualmente los procesos de la administración tributaria se desarrollarán en tiempo real o casi en tiempo real. No todas las obligaciones tributarias pueden liquidarse de manera cíclica a corto plazo, por lo que pueden ser necesarios mecanismos de compensación adicionales, como las cuentas de contribuyente en tiempo real (posiblemente con abono y adeudo de los pagos y devoluciones de impuestos). En la mayoría de los casos, se proporcionará una seguridad jurídica en materia tributaria rápida y precisa. Herramientas y algoritmos de inteligencia artificial (IA) facilitarán la determinación y liquidación de las obligaciones y respaldarán cada vez más la toma de decisiones.

### **Aumentará su transparencia y credibilidad**

- Los contribuyentes tendrán la oportunidad de comprobar e impugnar los impuestos liquidados, pagados y adeudados en tiempo real. Se aclarará qué normas se han aplicado a qué datos, reflejando los hechos y las circunstancias. Esto permitirá a los contribuyentes impugnar tanto la toma de decisiones automatizada como la humana. Los ciudadanos y las empresas podrán comprobar el origen y la exactitud de los datos utilizados y conceder o denegar el acceso a fuentes de datos personales que no sean necesarias a efectos fiscales. Aunque probablemente la legislación fiscal seguirá siendo complicada, el proceso y los resultados de la administración tributaria subyacente serán cada vez más accesibles y transparentes para los contribuyentes.

### **Formará parte de la Administración Pública en su conjunto**

- La tributación está cada vez más integrada en otros servicios y funciones gubernamentales, así como en los de los agentes privados, que utilizan modelos comunes de interacción con los ciudadanos y las empresas. Una identidad digital contribuirá a que la conexión entre los procesos y las fuentes de datos sea fluida. Los pagos, las prestaciones y las devoluciones se ajustarán y equilibrarán desde la perspectiva de los ciudadanos y las empresas.

**Cuadro 1.1. Lo que tenemos ahora**



En la actualidad, la seguridad de los vehículos es una combinación de:

- requisitos preliminares: límites de edad, requisitos de visión, pruebas de aptitud para conducir, seguros, requisitos de seguridad de los vehículos, etc.;
- normas que deben respetarse durante la conducción: límites de velocidad, restricciones de circulación, normas de prioridad, etc.; y
- procedimientos coercitivos: cámaras para detectar el exceso de velocidad y otras infracciones de circulación, policía de tráfico, multas de estacionamiento, etc.

En esencia, la conducción se basa actualmente en gran medida en el cumplimiento voluntario de las elevadas cargas que soportan los conductores.



### **Tendrá un factor humano y se adaptará a la alta tecnología**

- Aunque el cambio es el único factor constante, se aplicará una perspectiva centrada en el contribuyente que será el punto de convergencia en torno al cual se estructurarán y regirán los procesos de la administración tributaria. El factor clave del éxito es la interrelación del personal y las competencias humanas con herramientas avanzadas de análisis y apoyo a la toma de decisiones, como la IA. Esta combinación fomentará el cumplimiento tributario en el decreciente número de ámbitos en los que siga existiendo la posibilidad de tomar decisiones relativas al cumplimiento. También detectará anomalías, fugas y deficiencias en el sistema tributario. La agilidad de las personas, los procesos y los sistemas garantiza que la administración tributaria pueda mantenerse en consonancia con los cambios sociales y económicos, así como responder a los cambios en las circunstancias y, en particular, a las crisis.

Para lograr esta transformación deben confluír diversos elementos que, aunque sean de carácter progresivo, deberían diseñarse pensando en el objetivo final. De lo contrario, los cambios progresivos podrían convertirse en puntos muertos o dar lugar a lo que, con el tiempo, podría convertirse en sistemas heredados caros e ineficientes. Esto requerirá una estrategia global a largo plazo, que incluya la participación de otros órganos y entidades de la Administración Pública y del sector privado, así como financiación a largo plazo.

Antes de profundizar en este aspecto en los capítulos 3 y 4, a continuación figuran dos ejemplos de sistemas en los que cabría la posibilidad de integrar el cumplimiento y de reducir las cargas o, en algunos casos, eliminarlas en gran medida. El primero se refiere al posible desarrollo futuro de vehículos autónomos automatizados, que ya se están probando de forma limitada. El segundo es un ejemplo más conocido de cómo se está aplicando ya el impuesto sobre la renta de las personas físicas de manera sumamente fluida y sin fricciones desde el punto de vista del contribuyente.

### **La evolución hacia vehículos autónomos automatizados**

#### **Recuadro 1.2. Lo que podría deparar el futuro**



En un mundo de vehículos sin conductor, el automóvil forma parte de un sistema más amplio que se basa en la seguridad a través de:

- el uso de algoritmos para tomar decisiones complejas;
- sensores que recogen información de la carretera, otros vehículos, etc.;
- la integración de otros datos obtenidos de otros sistemas, por ejemplo, meteorología, condiciones de tráfico y rendimiento del vehículo;
- alertas de casos excepcionales en los que resulta necesaria la intervención humana.

En esta visión futura, la conducción se basa en gran medida en sistemas de cumplimiento por diseño, en los que los conductores no tienen que llevar a cabo otras actividades.

### **Retención a cuenta y precumplimentación de declaraciones de impuestos**

Por lo que se refiere a las administraciones tributarias, la proximidad es el ejemplo habitual de cumplimiento por diseño de los sistemas PAYE. Desde el punto de vista de los trabajadores asalariados, este sistema es transparente en cuanto a su resultado (notificación del importe del impuesto deducido), aunque en gran medida es invisible, y su funcionamiento no conlleva cargas. Si el empleador dispone de información detallada

sobre la situación fiscal del contribuyente individual a partir de fuentes verificadas (incluida la administración tributaria) y no resulta aplicable ninguna deducción especial (por ejemplo, por hijos o gastos específicos), el empleado no tendrá que tomar decisiones relativas al cumplimiento. (Por supuesto, el empleador seguirá teniendo que tomar decisiones relativas al cumplimiento, por ejemplo, el pago oportuno e íntegro de los impuestos sobre las rentas del trabajo.)

Con los sistemas PAYE, el impuesto es solo algo que sucede y cualquier cambio en la carga fiscal a nivel individual solo puede tener lugar a través de procesos políticos y no mediante la toma de decisiones relativas al cumplimiento. En cuanto a la administración tributaria, no será necesario interactuar con el empleado individual salvo en algunas circunstancias. Por supuesto, en la mayoría de los países, las complicaciones están pasando progresivamente a un segundo plano (véase la figura 1.3).

**Figura 1.3. «Sistema de tributación automática» para personas físicas**



Fuente: Inland Revenue Authority of Singapore (2020)

## Por último

Dos reflexiones finales para concluir este capítulo:

- En primer lugar, la visión de la Administración Tributaria 3.0 no es ni un debate futurista ni algo que se conseguirá de manera natural al seguir desarrollando el actual sistema de administración tributaria con sus limitaciones estructurales inherentes. Si se utiliza la analogía anterior, el logro del vehículo autónomo no se debe a mejoras progresivas continuas en el diseño actual del vehículo.
- En segundo lugar, cabe señalar que, en cierto modo, es urgente iniciar el camino hacia la Administración Tributaria 3.0, tanto por la magnitud de los posibles beneficios presentados en este capítulo como por los nuevos retos que plantea el aumento de la digitalización descrito en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO 2

# UNA «PLATAFORMA EN LLAMAS»



# UNA «PLATAFORMA EN LLAMAS»

## Aspectos de la plataforma en llamas

En el capítulo 1 se establecen algunas de las limitaciones del actual sistema de administración tributaria, en particular en lo que se refiere a:

- La capacidad de las actuales opciones de servicios y de los instrumentos de ejecución para reducir sustancialmente los déficits tributarios; y
- La dificultad de seguir reduciendo de manera sustancial las cargas de cumplimiento.

Estas limitaciones podrían describirse como parte de una «plataforma en llamas», dado que es probable que con el tiempo preocupen cada vez más a los gobiernos, los contribuyentes y las administraciones tributarias, en particular como consecuencia de las crecientes presiones sobre las finanzas públicas y la economía que se están experimentando en la actualidad. En este contexto, iniciar el camino hacia un sistema diferente de administración tributaria tiene un cierto grado de urgencia. Aunque la Administración Tributaria 3.0 no tiene todas las respuestas, puede generar grandes avances en el incumplimiento y la deuda tributaria, y reducir de manera significativa los costes de cumplimiento y todas las cargas administrativas que soportan los contribuyentes.

Es probable que la importancia del cambio se vea reforzada por la previsión de varios retos adicionales derivados de la rápida digitalización de la sociedad y la economía, que también pueden poner a prueba cada vez más el actual sistema de administración tributaria. Se trata de cuestiones relacionadas con:

- El acceso a la información y su uso a la luz de los cambios en los modelos de trabajo y de negocio, y el uso de activos digitales opacos, como las monedas virtuales.
- Los cambios en las expectativas de la sociedad en cuanto a la integración de los procesos de administración pública.
- Los problemas de privacidad, seguridad y transparencia en relación con el uso y el control de grandes conjuntos de datos.

Además de superar algunas de las limitaciones del sistema tributario actual, la creciente conexión dentro de la Administración Tributaria 3.0 con los sistemas naturales de los contribuyentes también permitirá a las administraciones tributarias adaptarse más fácilmente a ellos, así como a los retos futuros que se derivarán inevitablemente de las distintas formas en que la economía y la sociedad cambiarán con el tiempo. Las administraciones tributarias no tendrán que «ponerse al día», ya que su armonización con los sistemas cambiantes que utilizan los contribuyentes será mayor, lo que contribuirá a minimizar las posibilidades de que surjan nuevos déficits tributarios y cargas de cumplimiento.

## Alcanzar los límites de los actuales instrumentos de servicio y ejecución

*«Si buscas resultados distintos no hagas siempre lo mismo»*

*A. Einstein*

En los últimos años, la mayoría de las administraciones tributarias han hecho cuantiosas inversiones en el aumento del rendimiento de su prestación de servicios, en varios aspectos relacionados con la seguridad jurídica en materia tributaria y el cumplimiento cooperativo, y en la mejora de la orientación de los procedimientos de ejecución. En muchos casos, los procesos de comunicación, interacción y transacción están totalmente digitalizados o respaldados por medios digitales. Se han creado sitios web, se han mejorado las funciones del centro de llamadas y el chat, y las declaraciones fiscales a menudo están parcialmente precumplimentadas y pueden enviarse de forma digital.

Además, el análisis de datos se utiliza cada vez más para buscar anomalías, detectar fraudes y orientar las intervenciones.

Estos enfoques pueden ser eficaces para apoyar elementos del cumplimiento voluntario (en particular, por lo que se refiere a los contribuyentes que ya cumplen sus obligaciones) y mejorar la detección del incumplimiento. Sin embargo, dependiendo del contexto de cada jurisdicción, en algunos casos pueden estar llegando al límite de su capacidad para seguir luchando contra el déficit tributario o reduciendo las cargas de manera significativa.

Más concretamente:

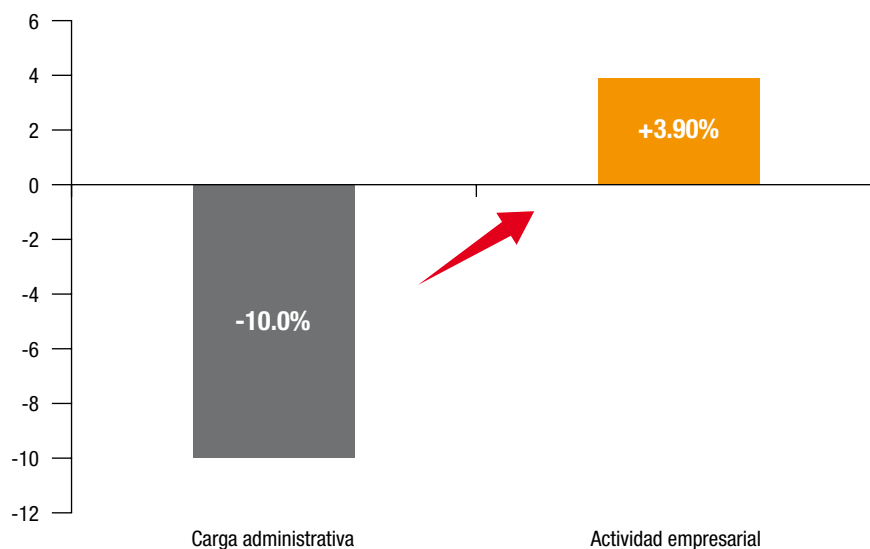
- En caso necesario, habida cuenta de la mejora de las interrelaciones en materia de cumplimiento, se utilizan instrumentos de ejecución, como las inspecciones, para detectar y corregir errores e incumplimientos deliberados. Sin embargo, este enfoque retrospectivo puede ser un proceso costoso y lento y no dar lugar, en sí mismo, a cambios estructurales a largo plazo en el comportamiento en cuanto al cumplimiento.
- Las declaraciones fiscales elaboradas por los contribuyentes (en contraposición a las declaraciones totalmente precumplimentadas) son una forma de introducir los elementos que reflejan hechos imponderables pasados, que el contribuyente puede obtener a partir de múltiples fuentes, en los sistemas de procesamiento de la administración tributaria. Sin duda, la capacidad de presentar declaraciones por vía electrónica ha facilitado la situación a los contribuyentes, aunque no de forma sustancial.
- Aunque la cantidad y la calidad de los esfuerzos de comunicación y servicio han aumentado sustancialmente en las últimas décadas, un gran número de contribuyentes sigue cometiendo errores involuntarios.
- El diseño y la aplicación de numerosas opciones de servicios de la administración tributaria se basan en la supuesta diligencia y autosuficiencia de los ciudadanos. Sin embargo, en muchos casos el autoservicio a efectos fiscales no es una prioridad y a menudo puede considerarse más una carga que un servicio.

## El impacto de las cargas de cumplimiento

Las empresas y los ciudadanos tienen que cumplir una serie de obligaciones en materia de recopilación y presentación de información, siendo los impuestos una parte sustancial a este respecto. Las obligaciones

de cumplimiento suponen un coste significativo para todas las empresas, aunque pueden afectar desproporcionadamente a las pequeñas y medianas. Algunos contribuyentes consideran oneroso cumplir todas las obligaciones, que pueden cambiar con frecuencia en algunas jurisdicciones, debido a los costes de los recursos y a su complejidad. Otros pagan cantidades considerables para externalizar tareas relacionadas con la tributación como, por ejemplo, las obligaciones relativas a la contabilidad y la presentación de información.

**Figura 2.1. Impacto de la carga administrativa en la actividad empresarial**



*Nota:* Por lo que respecta a la **actividad empresarial**: se refiere a los empresarios que han superado los tres primeros meses de existencia.

*Fuente:* Braunerhjelm, Eklund, Thulin (2019), Taxes, the tax administrative burden and the entrepreneurial life cycle, <http://dx.doi.org/10.1007/s11187-019-00195-0>.

Gran parte de los costes de cumplimiento de la normativa tributaria están relacionados con la recopilación y presentación de datos. Estos costes incluyen:

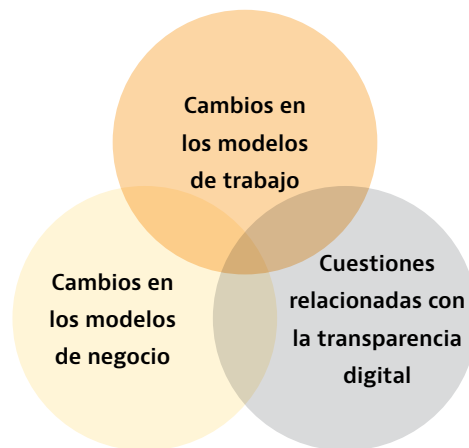
- Convertir los datos de las transacciones empresariales en la semántica exigida por la administración tributaria para la presentación de datos (lo que afectará de manera diferente a los distintos contribuyentes en función de las interacciones con sus propios sistemas de información). Esto puede representar un problema específico para las empresas que operan en múltiples jurisdicciones.
- Establecer sistemas de presentación de datos y actualizar los ya existentes, en particular la interconexión digital con los sistemas de gestión empresarial.
- Establecer procesos organizativos para cumplir los requisitos de calidad y de plazo de los sistemas de presentación de datos.

La relación de información impulsada por la administración tributaria representa y mantiene una distinción clara, y a menudo costosa, entre la «vida cotidiana y la esfera empresarial» y la «esfera de la administración tributaria».

## El acceso a la información y su uso

Las administraciones tributarias que han dirigido la elaboración de este documento de reflexión identificaron tres riesgos emergentes en relación con el acceso a la información y su uso que, con el tiempo, podrían plantear a las administraciones tributarias más dificultades. Si bien estos no son, por supuesto, los únicos riesgos que podrían surgir, ya están presentes en cierta medida y cabe esperar que aumenten en los próximos años con la creciente digitalización de la economía.

**Figura 2.2. Riesgos emergentes para acceder a la información y utilizarla**



### **Cambios en los modelos de trabajo**

Aunque en la actualidad su ámbito es relativamente reducido, el rápido crecimiento de las plataformas de economía colaborativa y de bolos (o «gig economy») es una manifestación temprana de cómo los cambios en los modelos de trabajo, las nuevas oportunidades empresariales y el aumento de las oportunidades de externalización de la actividad económica pueden plantear problemas para la recaudación de ingresos. Como consecuencia de la aparición de estas plataformas en línea, algunas personas han decidido abandonar su empleo por cuenta ajena, en el que los ingresos están actualmente sujetos a retención en el sistema de cumplimiento por diseño de retención a cuenta (PAYE), y trabajar por cuenta propia (de manera total o parcial). Por lo tanto, las administraciones tributarias se encuentran con dificultades en cuanto a la visibilidad de las actividades y oportunidades de incumplimiento (ya sea deliberado o por falta de conocimiento de las obligaciones tributarias). Así ocurre, en particular, en este caso, ya que los importes de los ingresos pueden ser relativamente pequeños y derivarse del uso de diferentes plataformas, incluidas las situadas en otras jurisdicciones. Si bien el acceso a la información puede resolverse mediante requisitos legales nacionales e intercambios multilaterales de datos, a menos que la información pueda incorporarse y coordinarse fácilmente en los sistemas de administración tributaria, esto puede aumentar la complejidad de la administración tributaria y las oportunidades de incumplimiento.

Además, es probable que las opciones actuales para facilitar los distintos modelos de trabajo evolucionen con el tiempo. Por ejemplo, un número creciente de plataformas no actúan como intermediarias de pagos o segmentan aspectos del proceso (por ejemplo, los pagos), lo que puede dificultar la automatización de las responsabilidades en materia de presentación de información. Para adaptarse a esta circunstancia, las administraciones tributarias tendrán que replantearse la mejor manera de interactuar con los diferentes

aspectos de los sistemas naturales de los contribuyentes para vincular de forma automática a los contribuyentes individuales con las posibles múltiples fuentes de ingresos, incluso en situaciones transfronterizas.

### **Cambios en los modelos de negocio**

Debido a la creciente interconexión y digitalización de la economía mundial, algunas empresas pueden generar beneficios participando de manera significativa y continuada en la vida económica de una jurisdicción sin presencia física local. Se espera que esta tendencia aumente a medida que se acelere la digitalización de la economía. El Marco Inclusivo de la OCDE y el G20 sobre la erosión de la base imponible y el traslado de beneficios (BEPS) y sus 137 jurisdicciones miembro están trabajando actualmente en una solución basada en dos pilares para abordar los desafíos fiscales derivados de la digitalización de la economía, con vistas a alcanzar una solución mundial y consensuada para mediados de 2021. Las administraciones tributarias deberán aplicar los cambios en las políticas derivados de los actuales debates internacionales, lo que podría requerir el acceso a conjuntos de datos muy complejos, de gran tamaño y geográficamente dispersos.

Dado que posiblemente muchas jurisdicciones inspeccionan empresas multinacionales con cadenas de suministro y mecanismos financieros complejos y un almacenamiento de datos diseminado, el sistema óptimo podría consistir en basarse en mayor medida en la introducción de normas tributarias en los diferentes sistemas de contabilidad utilizados por las distintas empresas. En caso necesario, las administraciones tributarias pertinentes podrían verificar estos sistemas, utilizando procesos de certificación previa o llevando a cabo exámenes y verificaciones que tendrán lugar cada vez más a través de algoritmos y procesos remotos.

### **Cuestiones relacionadas con la transparencia digital**

El paso a la digitalización del registro de pagos, del mantenimiento de registros y de la identidad ofrece muchas oportunidades a las administraciones tributarias para aumentar la transparencia e impulsar el cumplimiento, como se observó en la adopción del Estándar Común de Reporte del G20 y la OCDE (OECD, 2014). Sin embargo, por otra parte, la digitalización también puede producir agujeros en la transparencia, por ejemplo, mediante el uso de monedas virtuales, criptomonedas y activos digitales opacos. Además, dado que la digitalización permite tomar medidas en tiempo real a través de cualquier frontera geográfica, pueden surgir nuevos riesgos por los desfases temporales entre el momento en que se originan las obligaciones tributarias y las correspondientes obligaciones de declaración y pago, en particular en situaciones transfronterizas. Estos desfases pueden facilitar el fraude a gran escala, como se ha visto en el fraude carrusel relacionado con el IVA.

## **Cambios en las expectativas de la sociedad**

La digitalización de muchos aspectos de la vida cotidiana, en particular mediante el uso de dispositivos móviles, cuya funcionalidad y velocidad están aumentando rápidamente, está cambiando las expectativas de los ciudadanos en cuanto a los plazos, la facilidad de los procesos de adquisición y pago de bienes y servicios, el mantenimiento de registros, etc. Estos cambios en las expectativas no son meros beneficios, sino que transforman el funcionamiento de la economía, ya que contribuyen a mejorar la eficiencia, la demanda, la competencia y el bienestar social, así como a reducir las cargas. (Véase el anexo B, «Tendencias tecnológicas de la OCDE en la era digital».)

Una gran parte del sector privado se encuentra ahora en un proceso de mejora continua de sus ofertas digitales para responder a las expectativas presentes y futuras de los clientes. Esto incluye permitir el intercambio interno y externo de información mediante el uso de interfaces de programación de aplicaciones. Diariamente se utilizan multitud de aplicaciones, como, por ejemplo, las que permiten a los clientes ver



diferentes opciones de vuelo, comparar el coste de los bienes y servicios y obtener información en tiempo real, así como una amplia variedad de opciones para adquirir bienes y servicios.

Los organismos públicos se están poniendo al día, pero en muchas jurisdicciones siguen actuando como entidades compartimentadas en lugar de como un único órgano gubernamental que trata a los ciudadanos y las empresas como un único cliente en todas las funciones de la administración. Esto no resulta sorprendente dada la magnitud de muchos servicios públicos, la rigidez de sus sistemas informáticos heredados y los diferentes requisitos legislativos. También se debe en gran parte a las limitaciones presupuestarias del sector público, las diferentes prioridades actuales y la inercia que conlleva ser proveedores monopolistas.

**Figura 2.3. Factores que influyen en la compartimentación de la Administración Pública**



Como consecuencia de esta compartimentación, los ciudadanos y las empresas soportan cargas adicionales cuando necesitan interactuar con varios órganos o entidades de la Administración Pública. Esto implicará a menudo diferentes identidades, la repetición de información ya facilitada a otro organismo público, diferentes métodos de pago, distintos medios de comunicación y sistemas de información y procesos secuenciales que requieren mucho tiempo.

La falta de integración también da lugar a ineficiencias, a costes adicionales para las administraciones y los ciudadanos, así como a riesgos financieros dentro de la Administración Pública. Por ejemplo:

- No pueden efectuarse pagos a personas con derecho a prestaciones, aunque otros órganos y entidades de la Administración Pública tengan pruebas de que cumplen los requisitos para poder optar a ellas.
- Un organismo público puede efectuar pagos o devoluciones a ciudadanos que tengan deudas con otros órganos y entidades de la Administración Pública.
- Un organismo no puede detectar un fraude a pesar de que otro organismo dispone de información que lo evidenciaría (por ejemplo, pagos de prestaciones a personas que debido a sus ingresos no tendrían derecho a percibirlos).

- Los riesgos de crédito o de garantía de los que tenga conocimiento un organismo no pueden comunicarse a otros (por ejemplo, los contratistas que no hayan cumplido sus obligaciones tributarias pueden ser designados por otro organismo u obtener licencias).

Aunque la integración de los servicios públicos requiere una estrategia y una gobernanza pangubernamentales, las administraciones tributarias pueden desempeñar un papel esencial en este sentido, dado que en muchas jurisdicciones, son, junto con los organismos de seguridad social, los principales titulares y procesadores de datos. Como mínimo, al considerar los componentes básicos de la Administración Tributaria 3.0 descritos en el capítulo 4, las administraciones tributarias deberían evolucionar preferiblemente de manera que se facilite la integración de la Administración Pública y la colaboración con otros agentes del sector privado.

### Problemas de privacidad, seguridad y transparencia



Existe la tentación de considerar que la vía para mejorar la administración tributaria es que esta tenga un mayor acceso a conjuntos de datos digitales cada vez más grandes. Aunque no cabe duda de que los datos desempeñarán un papel importante en la futura administración tributaria, basarse únicamente en que las administraciones

tributarias procesen conjuntos de datos cada vez mayores plantea una serie de problemas:

- **Privacidad y propiedad de los datos:** puede preocupar que la posible amalgamación de una gran cantidad de datos subyacentes al cálculo de impuestos contribuya a crear un «gran hermano», ya que cabe considerar que permitiría reunir información personal sobre las pautas de gasto, la ubicación y las relaciones individuales. La recopilación de cantidades tan grandes de datos puede plantear problemas de confianza y debe explicarse, justificarse y protegerse (jurídicamente y en la práctica) con el debido cuidado.
- **Seguridad de los datos:** Aunque no cabe duda de que las administraciones tributarias realizan un esfuerzo ingente para garantizar la confidencialidad de los datos, siempre existirá un riesgo para la seguridad de los grandes conjuntos de datos. Cabe esperar que aumenten los riesgos de que dicha seguridad se ponga en peligro de forma deliberada a medida que las personas intenten vulnerar unos sistemas heredados cada vez más antiguos y la tecnología permita una explotación más rápida de los datos robados.
- **Uso y transparencia de los datos:** actualmente se recopilan muchos datos a efectos del control del cumplimiento y las evaluaciones de riesgos, que pueden tener una relevancia menos directa para el cálculo de los impuestos. Es importante justificar por qué deben recopilarse datos para estas funciones frente a otras posibles alternativas disponibles utilizando resultados fiables de los sistemas naturales de los contribuyentes. Sin esta justificación, puede haber una pérdida de confianza, así como costes y riesgos innecesarios relacionados con la seguridad.

A diferencia de los sistemas que se basan en grandes cantidades de datos que deben comunicarse a la administración tributaria, el elemento de diseño clave de la Administración Tributaria 3.0 es que, siempre que sea posible y apropiado, se utilizan los resultados de los sistemas fiables de los contribuyentes y no se facilitan los datos subyacentes incluidos en dichos sistemas. Más concretamente, por lo que se refiere a las personas físicas o las empresas, es posible que la deuda tributaria calculada por los programas informáticos o

sistemas contables de los contribuyentes sea suficiente, siempre y cuando la administración tributaria tenga las garantías adecuadas en cuanto a la fiabilidad de dichos sistemas, por ejemplo, mediante la validación de la incorporación de las normas tributarias pertinentes, los requisitos relativos al mantenimiento de registros y los requisitos de examen de los sistemas de los contribuyentes, cuando sea necesario.



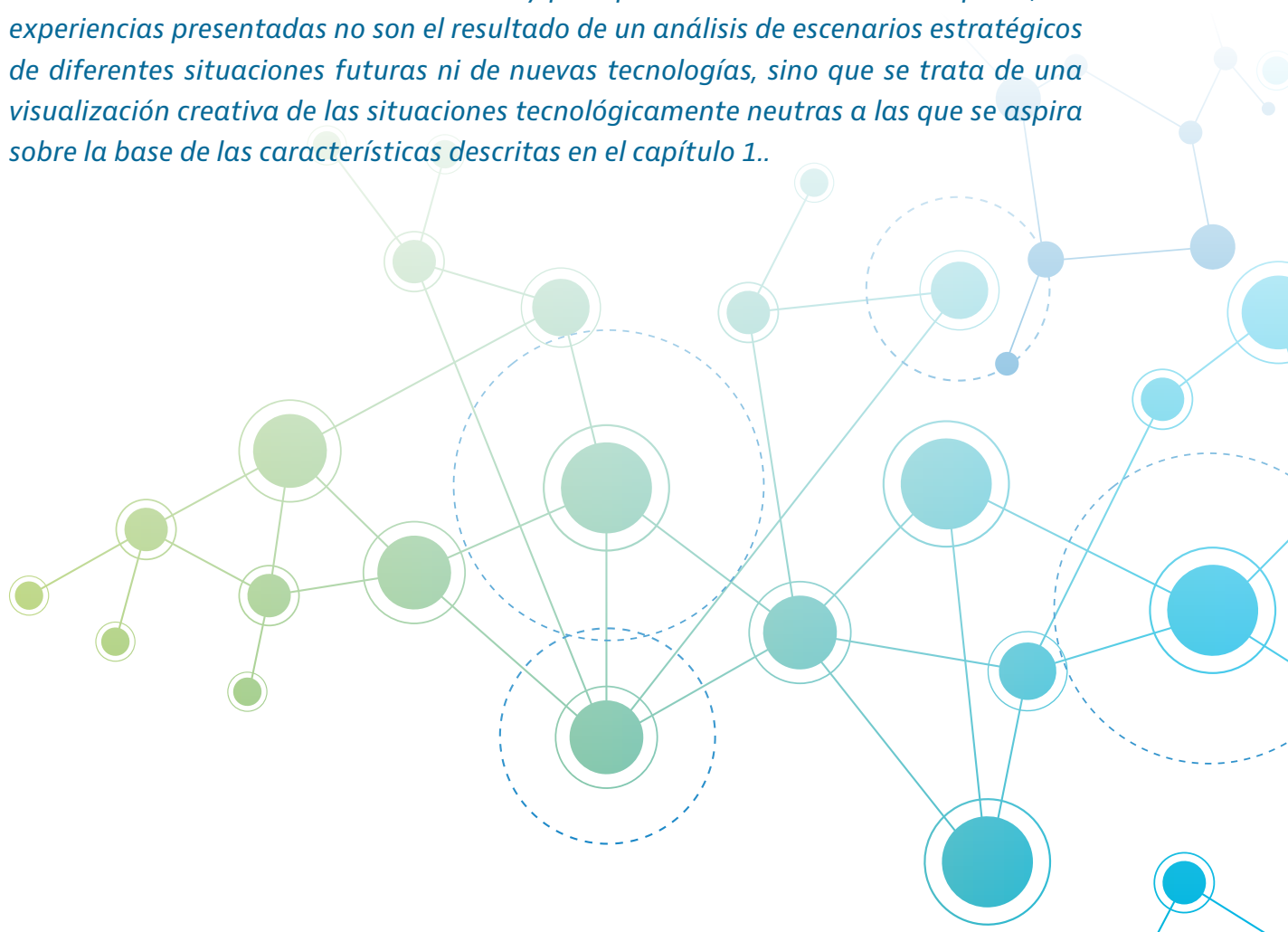
CAPÍTULO 3

# LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA 3.0 EN LA PRÁCTICA



# LA ADMINISTRACIÓN FISCAL 3.0 EN LA PRÁCTICA

*En este capítulo se analiza cómo podría ser la Administración Tributaria 3.0 en la práctica y se compara esta visión con los resultados y retos derivados del actual sistema de administración tributaria. La visión presentada no es la única situación a la que se puede aspirar, sino que pretende ilustrar la dirección del cambio y las características fundamentales de una futura administración tributaria fluida, que puede ser plausible sobre la base de nuestros conocimientos y percepciones actuales. A este respecto, las experiencias presentadas no son el resultado de un análisis de escenarios estratégicos de diferentes situaciones futuras ni de nuevas tecnologías, sino que se trata de una visualización creativa de las situaciones tecnológicamente neutras a las que se aspira sobre la base de las características descritas en el capítulo 1..*



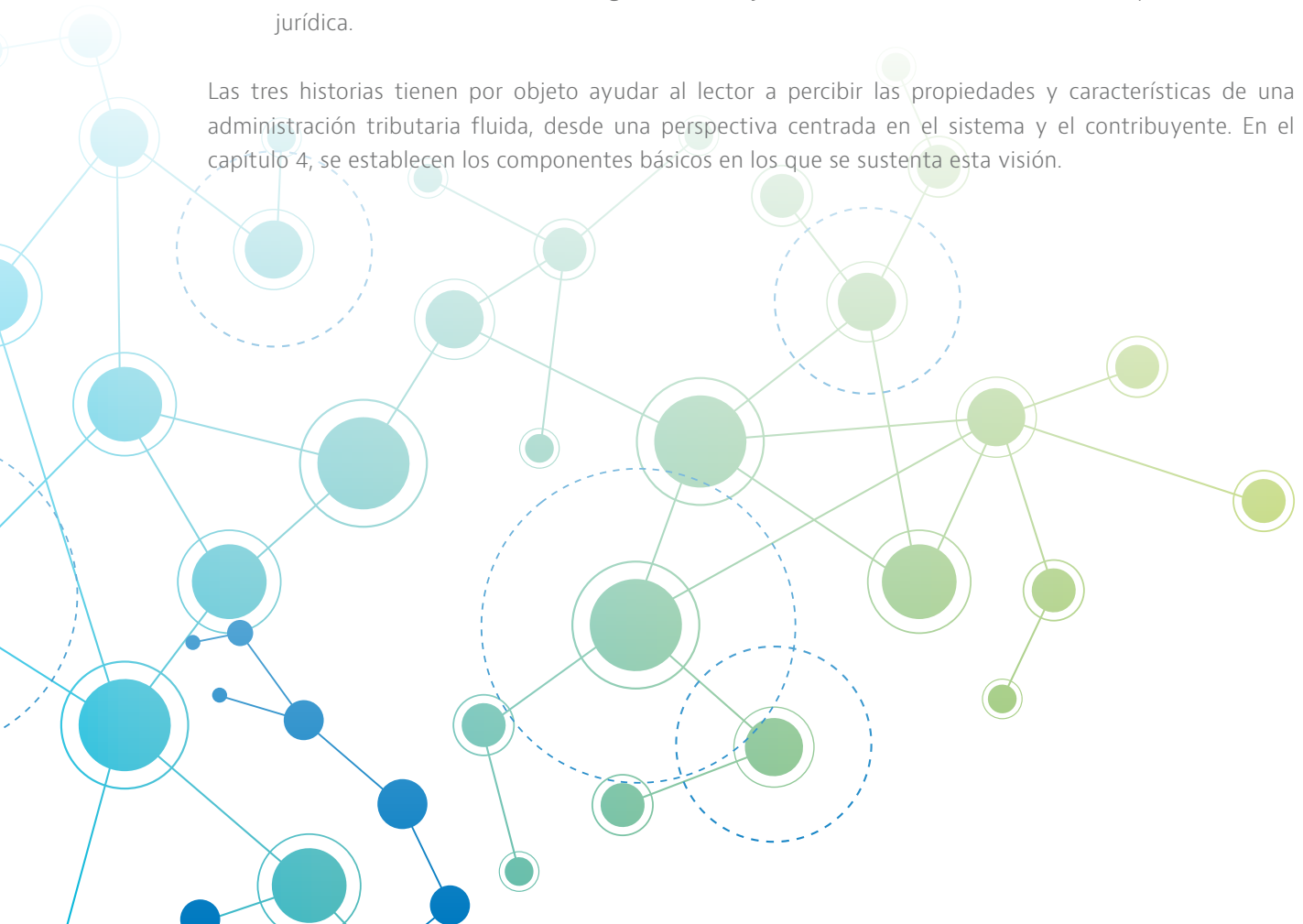
## Fijación del escenario

Se presentan tres historias diferentes, que reflejan la segmentación dominante actual de los contribuyentes en particulares, pequeñas y medianas empresas (pymes) y empresas multinacionales. Una de las cuestiones problemáticas relativas a la futura administración tributaria es si esta segmentación tradicional seguirá siendo tan relevante en el futuro. Por ejemplo, los ingresos privados ya están cada vez más interrelacionados con los ingresos empresariales y, actualmente, muchas pymes mantienen relaciones comerciales internacionales que antes se circunscribían sobre todo al ámbito de las grandes empresas.

En las historias se utiliza la misma estructura:

- Una breve sección introductoria en la que se identifica al contribuyente y se describen los problemas actuales. Además, la descripción de la futura administración tributaria fluida comprende las experiencias de los contribuyentes, la interacción con sus sistemas naturales y los ámbitos de apoyo humano continuo.
- Una sección de tres páginas que contiene cinco acontecimientos vitales que ilustran el cambio, y vincula los problemas actuales y la situación futura a la que se aspira. Aunque en el ejemplo estos acontecimientos vitales generalmente siguen un patrón secuencial, pueden producirse en cualquier momento o varias veces entre segmentos, reflejando así la naturaleza dinámica de la persona física o jurídica.

Las tres historias tienen por objeto ayudar al lector a percibir las propiedades y características de una administración tributaria fluida, desde una perspectiva centrada en el sistema y el contribuyente. En el capítulo 4, se establecen los componentes básicos en los que se sustenta esta visión.



# PERSONA FÍSICA DINÁMICA



## Problemas actuales:

La digitalización ya ha simplificado el número de particulares que se relacionan con los servicios tributarios y otros servicios públicos a nivel nacional. Por otra parte, la transformación digital de la economía en general está creando un entorno cada vez más complejo y global para generar ingresos, lo que pone en tela de juicio el concepto básico de tributación y el modo en que los organismos públicos tratan con los ciudadanos. Por ejemplo, los trabajadores de la economía colaborativa y de bolos y los que trabajan digitalmente a través de las fronteras suponen un reto para los actuales sistemas tributarios nacionales, lo que a menudo aumenta de manera sustancial tanto las cargas como los riesgos de cumplimiento para los contribuyentes y la administración tributaria. Es necesario adaptarse a la naturaleza dinámica y digital del trabajo.

## PERSONA FÍSICA DINÁMICA LA HISTORIA DE MARY EN 2030



## Acerca de Mary:

Conozcamos a Mary en la década de 2030, cuando obtiene su primer empleo y tiene que pagar impuestos por primera vez. La seguiremos a través de acontecimientos vitales importantes y de circunstancias cambiantes, y veremos cómo los impuestos forman parte de su vida cotidiana de manera natural.



## La experiencia de Mary



Mary utiliza la plataforma y la aplicación My365, que facilita muchos aspectos de su vida. Se relaciona con muchos agentes públicos y privados diferentes que le prestan ayuda en sus acontecimientos vitales de manera coordinada y holística a través de My365.

Mary no está especialmente preocupada por los impuestos, pero reconoce su importante papel en la financiación de la sociedad y desea contribuir. Confía en que su ecosistema digital se ocupe de la mayor parte de sus impuestos de forma automática y en que los procesos funcionen correctamente en segundo plano utilizando su información digital personal de forma segura.

Sabe que siempre puede consultar su situación fiscal de manera sencilla y fácil de entender y que se le notificarán las directrices necesarias si tiene que prestar atención a algún aspecto. Las escasas interacciones que ha tenido que mantener con la administración tributaria han sido amistosas, profesionales y específicas de su situación.

## El ecosistema



La principal conexión de Mary con los impuestos es a través de My365, que está convenientemente disponible como aplicaciones y servicios web para diferentes dispositivos conectados a internet. My365 soporta un conjunto integrado de servicios públicos y empresariales dirigidos a los ciudadanos, y es una de las plataformas de terceros que compiten por crear un ecosistema para ellos.

Los diferentes servicios de My365 funcionan juntos para apoyar los diversos acontecimientos vitales de los ciudadanos, utilizando API seguras para una multitud de servicios de atención al cliente prestados por agentes públicos y privados. Las administraciones tributarias dan acceso a servicios tributarios fluidos para diferentes acontecimientos vitales mediante la creación de API y la colaboración con otros agentes pertinentes.

La situación fiscal de Mary siempre está actualizada y a su disposición a través de My365. Se puede acceder a servicios de asistencia basados en la inteligencia artificial, que, en caso necesario, se refuerzan mediante contactos personales con expertos. La información personal se intercambia entre diferentes servicios solo en la medida necesaria y cuando el ciudadano lo autoriza debidamente, y está protegida contra el acceso y los cambios no autorizados. El ecosistema se fundamenta en una identidad digital nacional que conecta a Mary con su información digital a través de la biometría.

## El factor humano



Aunque los servicios tributarios están ahora integrados en el ecosistema de los contribuyentes, seguirá siendo necesario que la administración tributaria o agentes de confianza presten ayuda a los contribuyentes individuales cuando la asistencia de la IA no sea suficiente. Los expertos fiscales ofrecen asistencia personal y según el contexto a través de texto, audio y vídeo una vez establecida la identificación segura del contribuyente. El servicio puede facilitar un enfoque pangubernamental, en caso necesario.

La administración tributaria llevará a cabo actividades relacionadas con el cumplimiento, basándose en gran medida en la analítica avanzada. Dichas actividades se centrarán en el correcto funcionamiento de los sistemas.

En caso necesario, la administración tributaria entablará un diálogo con Mary directamente para corregir errores o realizar nuevas indagaciones. Los errores y riesgos sistemáticos serán objeto de seguimiento manteniendo un diálogo con los agentes pertinentes de los sistemas naturales de Mary.

## Acontecimientos vitales



### EMPEZAR A TRABAJAR COMO EMPLEADO



### ADQUISICIÓN DE VIVIENDA



## Problemas actuales

- Registro oneroso en múltiples sistemas públicos
- Dificultad para identificar a todos los ciudadanos que deben pagar impuestos
- La verificación de la identidad puede resultar compleja

- Cargas elevadas para los ciudadanos
- Varios agentes y procesos aislados
- Las liquidaciones de impuestos diferidas dan lugar a posibles problemas de riesgo fiscal y flujo de tesorería



## Estrategias de la Administración Tributaria 3.0

- Identidades digitales conocidas, validadas y fiables que puedan utilizarse de manera fluida con agentes públicos y privados
- Registro del contribuyente por nacimiento, otros acontecimientos vitales o en el momento de la inmigración
- Identificación digital segura al empezar a trabajar como empleado

- Concesión inmediata de una hipoteca respaldada por información fiscal digital actualizada
- El contribuyente puede acceder previamente a las posibles consecuencias fiscales
- Registro de la propiedad y situación fiscal actualizada inmediatamente disponibles tras completar la transacción



## Experiencia del contribuyente

Mary solicita un empleo a través de una plataforma de contratación en línea. Tiene suerte de encontrar trabajo en una empresa de mantenimiento naval. Mary y la empresa firman el contrato digitalmente utilizando una identificación digital fiable. La representante de la empresa también verifica que actualmente es representante legal de la empresa. Mary concede acceso a su información personal pertinente vinculada a su identidad digital en los diferentes registros oportunos, a fin de crear un perfil de empleado. Esto incluye los datos relevantes a efectos fiscales, en particular las exenciones y deducciones, la seguridad social y una cuenta bancaria para el pago del salario. De este modo, todo está preparado para que reciba su salario y prestaciones de la empresa y para que se paguen los impuestos y las cotizaciones a la seguridad social y al régimen de pensiones. Los impuestos se retienen automáticamente. No es necesario que participe en el proceso con las autoridades tributarias.

Tras alquilar un apartamento durante algunos años, quiere comprar. A través de My365, descubre una plataforma de agentes inmobiliarios en línea para iniciar su búsqueda.

Encuentra varios inmuebles interesantes y quiere comprobar si puede permitirse comprar. A través del módulo de solicitud de hipoteca de las plataformas, recibe ofertas hipotecarias de varias entidades financieras adaptadas a su situación. Como parte del proceso, les concede un permiso limitado para acceder a su historial personal actualizado en la administración tributaria. También puede simular los resultados fiscales específicos de los diferentes inmuebles y préstamos ofrecidos. Decide seguir adelante con una compra.

Los representantes de la plataforma inmobiliaria se aseguran de que la transacción se lleve a cabo legalmente. Su situación fiscal se actualiza con la información relativa a su nueva vivienda y la hipoteca.



## El ecosistema

- Sistema nacional de identidad digital fiable
- Registro de los representantes legales de las sociedades
- Plataforma de contratación en la que tanto el empleador como los empleados puedan coincidir
- Sistema salarial y de RR. HH. como parte de la solución empresarial de la sociedad
- Una plataforma gubernamental garantiza que las normas y su historial personal incluidos en el sistema de RR. HH., seguridad social y salarios estén permanentemente actualizados

- Sistema nacional de identidad digital fiable
- Sobre la base del consentimiento, los bancos seleccionados pueden acceder a la información fiscal personal
- La plataforma de agentes inmobiliarios facilita todos los aspectos de la transacción, incluidos los cambios en el registro de la propiedad y la transmisión de los impuestos pertinentes sobre las transacciones inmobiliarias
- Existe una función de apoyo para que los cambios sean fluidos y se introduzcan solo una vez en todos sus servicios personales para todos los agentes y sistemas pertinentes



### INGRESOS DE LA ECONOMÍA DE BOLOS Y COLABORATIVA

- Tributación gravosa de los ingresos que involucra a agentes fuera de la jurisdicción del contribuyente
- Normas nacionales diferentes y complejas
- Escaso cumplimiento tributario con respecto a los ingresos procedentes de la economía colaborativa y de bolos

- Tributación con arreglo al sistema PAYE de los ingresos generados a través de plataformas digitales a la jurisdicción con potestades tributarias
- Tipos impositivos nacionales y, en su caso, específicos para cada contribuyente con arreglo al sistema PAYE a disposición de las plataformas
- Formatos normalizados a escala mundial para la declaración o retención en tiempo real

Después de algunos años quiere invertir en un apartamento de vacaciones en otro país. Durante un tiempo, decide alquilarlo para conseguir unos ingresos extras. También decide alquilar una de las habitaciones de su casa.

Una plataforma de alquiler de viviendas se ocupa de todas las cuestiones prácticas, con su autorización. Puede observar fácilmente el flujo de ingresos de sus dos propiedades en los servicios de su aplicación vinculados a su cuenta bancaria. También puede saber cómo la plataforma deduce, declara y paga sus impuestos.

Su situación fiscal se actualiza continuamente en consecuencia y se mantiene equilibrada.

- La identidad digital nacional del país de origen se utiliza para verificar la identidad en la administración de otro país, por ejemplo, a efectos de posesión de propiedades y tributación
- La plataforma de alquiler de viviendas retiene el importe correcto con arreglo al sistema PAYE y lo abona a las administraciones tributarias de origen y de acogida
- La plataforma gubernamental facilita a la plataforma de alquiler las normas actualizadas relativas a los tipos impositivos, las deducciones, los umbrales, las exenciones personales, etc.



### TRABAJAR EN DIFERENTES PAÍSES

- Proceso gravoso de registro a efectos fiscales en una nueva jurisdicción
- El hecho de que las normas y procesos sean distintos en cada país puede crear confusión y riesgo de incumplimiento

- Tributación en la fuente prácticamente en tiempo real
- Geolocalización para determinar el lugar de tributación
- A la llegada, registro automático a efectos de impuestos y notificación al contribuyente en tiempo real de la situación de registro fiscal

Mary obtiene un nuevo puesto para trabajar en proyectos en el extranjero y se traslada a otro país. A su llegada se comprueba biométricamente su pasaporte electrónico y de forma inmediata My365 le notifica la autorización para realizar cambios en su situación fiscal en los países de acogida y de origen. Cuando recibe su primer salario en el extranjero, comunica en My365 que sus ingresos y la tributación con arreglo al sistema PAYE se reparten entre su país de origen y el nuevo país. A lo largo del año trabaja en varios países. El 1 de enero se le notifica que su situación fiscal final está lista en My365. Observa que incluye su situación fiscal en cada uno de los países en los que ha trabajado el año anterior.

- La identidad digital nacional puede utilizarse para la identificación transfronteriza
- Módulo de RR. HH. y salarios a nivel de toda la empresa con conexiones normalizadas con diferentes plataformas gubernamentales
- Una plataforma internacional actualiza las normas de cada país y los acuerdos fiscales entre países en la solución empresarial del empleador



### FORMAR UNA FAMILIA

- Dificultad para conocer todas las acciones necesarias en diferentes situaciones
- Procesos gravosos, aislados y redundantes con respecto a varios agentes gubernamentales y empresariales

- Enfoque que incluye todos los acontecimientos sociales de la vida
- Personalización de la prestación de servicios
- «Dínoslo una vez»

La carrera internacional de Mary toma un giro inesperado cuando se enamora de Bono y se casa con él. Pronto esperan su primer hijo. Tras una visita al hospital en la que se confirma el embarazo, My365 está lista para ayudar en el proceso de embarazo y parto.

My365 sugiere las acciones administrativas necesarias que involucran a diferentes agentes. En el momento propuesto, My365 les notifica las acciones recomendadas y facilita el diálogo necesario, incluido el registro de nacimientos, la solicitud y aprobación de las fechas de permiso de maternidad y paternidad, los cambios en las deducciones y exenciones fiscales y la seguridad social.

A medida que vayan siguiendo el proceso, su situación fiscal presente y prevista cambiará y My365 les notificará todos los cambios pertinentes.

- Módulo de acontecimientos vitales para formar una familia, respaldado por los servicios de hospitales y diferentes organismos públicos
- Solución empresarial/RR. HH. con funciones relativas al permiso de maternidad/paternidad
- Módulo de registro de la identidad digital de recién nacidos
- Función para sincronizar la situación fiscal y las ayudas fiscales relacionadas con la familia

# PERSONA JURÍDICA DINÁMICA



## Problemas actuales:

*En la actualidad, existe un creciente desajuste entre el carácter cada vez más dinámico y global de la actividad empresarial y la gestión estática y compartimentada de las administraciones tributarias nacionales. Este desajuste supone especialmente un reto para las personas que ponen en marcha y hacen crecer una empresa. Las transiciones formales generan cargas a medida que las empresas amplían o modifican su naturaleza o forma. Si las administraciones tributarias no adoptan medidas audaces, este problema irá en aumento en el futuro.*

## LA PERSONA JURÍDICA DINÁMICA LA HISTORIA DE KIM EN 2030



## Acerca de Kim:

Conozcamos a Kim en la década de 2030, cuando empieza a ejercer su profesión.

Al principio, solo obtiene ingresos adicionales como complemento de otras actividades en una vida ocupada. Seguimos a Kim desde sus comienzos como trabajadora autónoma hasta su transformación gradual en una sociedad de responsabilidad limitada cuyas operaciones internacionales van en aumento.

### La experiencia de Kim



Kim no está especialmente preocupada por los impuestos, y considera que es una parte de su creciente negocio que no genera problemas. Sabe que estos se gestionan automáticamente a través de su solución empresarial MyBusiness. Siempre puede ver una declaración actualizada y detallada de su situación fiscal.

Ya ha recibido notificaciones de MyBusiness cuando ha sido necesario que preste atención a algún aspecto. Esto ha sido especialmente importante durante las transiciones en su desarrollo empresarial, en las que se le ha ofrecido asesoramiento previo sobre cómo y cuándo proceder.

Sus escasas interacciones personales con la administración tributaria han sido amistosas, profesionales y específicas de su situación.

### El ecosistema



Los procesos de la administración tributaria están plenamente integrados en la solución empresarial MyBusiness que el Gobierno considera fiable y que Kim utiliza para su negocio. Contiene algoritmos autónomos para cuestiones relacionadas con la tributación —con respecto a todos los tipos de impuestos— en todas sus transacciones empresariales. Los impuestos se declaran y recaudan automáticamente en función de su naturaleza.

Todas las acciones automáticas del sistema son transparentes para Kim. El sistema basado en la IA ofrece a Kim orientación fiscal personal y según el contexto en las decisiones empresariales. Otras tareas administrativas relacionadas con las mismas transacciones empresariales, como el salario y los recursos humanos, se simplifican de manera similar en sus sistemas naturales. También puede utilizar su identidad digital cuando interactúa con otros órganos y entidades de la Administración Pública y agentes privados.

### El factor humano



Profesionales cualificados del ámbito tributario prestan a Kim asistencia y orientación en caso necesario, si considera que el soporte de la IA no es suficiente.

La administración tributaria supervisa auditorías del ecosistema de MyBusiness para asegurarse de que los diversos sistemas funcionan de manera interconectada y fluida. Las administraciones tributarias también pueden intervenir en una cuestión que afecte a contribuyentes individuales como Kim, así como a MyBusiness, cuando se detecten errores o patrones inusuales.

## Acontecimientos vitales



### INGRESOS ADICIONALES



### TRABAJAR POR CUENTA PROPIA



## Problemas actuales

- Cumplimiento tributario – nuevos contribuyentes
- Ingresos no declarados a efectos fiscales
- Las normas pueden ser complejas y es necesario ofrecer formación, orientación y asistencia a los contribuyentes

- Resulta complicado comprender cuándo los ingresos irregulares se convierten en ingresos empresariales y se impone una nueva obligación, por ejemplo, el IVA
- Procesos de registro onerosos
- Riesgos de incumplimiento de las normas tributarias



## Estrategias de la Administración Tributaria 3.0

- Transacciones gravadas automáticamente por la plataforma empresarial integrada dentro de los sistemas naturales de los contribuyentes. Situación fiscal siempre disponible

- La IA clasifica la situación empresarial en función de la actividad y facilita el registro
- Transición apoyada en plataformas, en particular con otros organismos públicos y agentes privados
- Integración de las normas tributarias en las transacciones empresariales y en los sistemas contables



## Experiencia del contribuyente

Kim es una estudiante que quiere obtener ingresos extras, aprovechando sus competencias para editar vídeos.

Se registra en la plataforma empresarial MyBusiness, que es un mercado para sus servicios y también se ocupa de todos los trámites en torno a las transacciones.

MyBusiness se ocupa de sus obligaciones y derechos frente a la Administración Pública. El impuesto de todas las transacciones se retiene y se declara a la Administración Pública en tiempo real a través de MyBusiness. Kim siempre puede ver su situación fiscal actualizada en MyBusiness.

Aumenta el número de trabajos de edición que recibe Kim. MyBusiness clasifica su volumen de actividad cerca de alcanzar el nivel de trabajo por cuenta propia. Decide en seguida registrarse como autónoma.

MyBusiness le ayuda a registrarse y a elegir un programa informático fiable de planificación de recursos empresariales (ERP) basado en la nube y servicios financieros integrados en MyBusiness para lograr una solución empresarial totalmente digital.

El módulo de mantenimiento de libros hace un seguimiento automático de los ingresos y gastos y ofrece su situación actualizada y sus previsiones empresariales, incluidos todos los tipos de impuestos pertinentes. La plataforma gestiona automáticamente la declaración y el pago de impuestos.



## El ecosistema

- Identidad digital fiable
- Registro de todas las transacciones empresariales con sus clientes
- Garantía de que se retienen los impuestos derivados de sus transacciones profesionales de edición de vídeo y que se abonan a la Administración Tributaria.
- Actualización de la situación fiscal en tiempo real
- Las plataformas gubernamentales apoyan MyBusiness con normas y tipos actualizados para una correcta tributación con arreglo al sistema PAYE y las API ofrecen una situación fiscal actualizada

- Identidad digital fiable
- API apoyada por la Administración Pública para integrar el servicio de registro en las plataformas empresariales
- Una plataforma gubernamental apoya su solución empresarial con la actualización de las normas tributarias relativas a todas sus transacciones
- Contabilidad y facturación de ingresos y gastos, cálculo de la deuda tributaria y pago del impuesto totalmente automáticos



### TRANSICIÓN A UNA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

- Conocimientos limitados de los pros y los contras de la transición a una sociedad de responsabilidad limitada
- Resulta complicado el registro y la creación
- Cargas administrativas para la asignación y gestión de funciones

- Apoyo a la toma de decisiones basado en la IA en relación con la transición a una sociedad de responsabilidad limitada
- Proceso de registro semiautomatizado basado en la información disponible digitalmente y el apoyo de la IA
- Identidad digital segura para garantizar que personas reales representen a la empresa

Kim recibe asesoramiento personalizado y empresarial de MyBusiness para considerar la transición a una sociedad de responsabilidad limitada. El asesoramiento se basa en un análisis predictivo de la información disponible sobre su actividad empresarial en el ecosistema MyBusiness y en una evaluación específica de la administración tributaria. Se pone en contacto con un experto jurídico a través de MyBusiness para obtener asesoramiento antes de decidir registrarse como sociedad de responsabilidad limitada.

MyBusiness ayuda a Kim a clasificar y organizar la empresa como sociedad de responsabilidad limitada y a «cerrar» su condición de trabajadora autónoma. Esto incluye la situación fiscal y las interacciones con otros organismos públicos y agentes privados como consecuencia del cambio de condición.

Pronto todas las nuevas transacciones empresariales pasan a su nueva sociedad de responsabilidad limitada y se tratan con arreglo a las normas pertinentes.

- Identidad digital fiable
- Registro de los representantes legales de la sociedad
- Análisis de sus transacciones empresariales con apoyo de la IA
- Servicios de transformación prestados por la Administración Pública para «cerrar» a su condición de trabajadora autónoma a efectos fiscales y de otros servicios públicos y agentes privados pertinentes



### CONTRATACIÓN DE PERSONAL Y PAGO DE SALARIOS

- Registro de los empleados y notificación a la Administración Pública de la tributación con arreglo al sistema PAYE y otros requisitos de información (p. ej., seguridad social) onerosos
- Puede llevar tiempo garantizar unos tipos e importes correctos de retención en la fuente del impuesto de la renta de las personas físicas

- El registro fiscal se lleva a cabo junto con la creación de la identidad digital al nacer, en la inmigración o en otros puntos o acontecimientos vitales determinados
- Deducciones de las retenciones a cuenta del impuesto sobre las personas físicas basadas en actualizaciones en tiempo real de la situación fiscal a disposición de los empleadores

A medida que su empresa se expande, Kim quiere contratar a su primer empleado (además de ella). Busca candidatos a través de la plataforma de contratación JobRecruite, que también le ayuda a celebrar reuniones con los candidatos por videoconferencia.

Firma un contrato a distancia con Rick, el candidato seleccionado por Kim. La identidad digital fiable garantiza la validez del contrato firmado por ambas partes. También se le concede acceso a la información personal de Rick para crear el módulo de recursos humanos en MyBusiness, que también se utiliza para el registro gubernamental de los empleados y la tributación con arreglo al sistema PAYE y la seguridad social del nuevo empleado.

Rick recibe en seguida su primer salario, y observa que tributa según sus previsiones.

- Identidad digital fiable
- Registro de los representantes legales de la sociedad
- La plataforma de contratación da soporte a todo el proceso de contratación e integra un módulo de recursos humanos en la solución empresarial
- La plataforma público/privada garantiza las normas correctas relativas a la retención fiscal con arreglo al sistema PAYE aplicables a los empleados y los posibles impuestos de los empleadores



### EXPANSIÓN INTERNACIONAL

- Registro en otros países oneroso
- Complejo conjunto de normas tributarias de más de un país
- Cargas de cumplimiento considerables

- Normas internacionales para la transmisión de las normas tributarias nacionales a las plataformas y los ecosistemas empresariales
- Plataforma gubernamental internacional para la transmisión de normas, tipos e información
- Identidad digital para facilitar una identificación y autenticación seguras a través de las fronteras

Kim registra la nueva sociedad de responsabilidad limitada a través de una plataforma de servicios internacional integrada en MyBusiness. El registro y la configuración del programa informático de ERP para el nuevo país no presentan dificultades, ya que se basan en los registros digitales de su empresa en su país de origen y en la IA para adaptarse a las nuevas normas tributarias. A medida que empiezan a producirse ingresos y gastos en el nuevo país, se aplica automáticamente el conjunto correcto de impuestos. La situación y las previsiones a efectos fiscales con respecto a cada país se actualizan en tiempo real a medida que se dispone de documentación en su solución empresarial.

El personal local se contrata utilizando la misma plataforma que en el país de origen (JobRecruite), que también incluye automáticamente a los empleados en el módulo de recursos humanos del sistema de ERP de la empresa. La tributación de los empleados se gestiona de manera similar a la del país de origen, aunque difiera «entre bastidores».

- Autorización del uso de una identidad digital fiable en diferentes jurisdicciones
- Los servicios que garantizan el registro de empresas en el nuevo país son coherentes con el registro en el país de origen
- Procesos de registro con apoyo de la IA
- La plataforma internacional garantiza que el sistema empresarial se actualice con normas tributarias locales aplicables a las transacciones empresariales y a los empleados

# EMPRESA MULTINACIONAL EN TRANSICIÓN



## Problemas actuales:

*Las multinacionales tienen que adaptarse a los entornos empresariales de los distintos países, incluidas las diferentes normas relativas a las empresas y la manera en que se diseñan y aplican los sistemas tributarios. La tributación de los servicios digitales y el tratamiento transfronterizo de los activos intangibles representan una gran preocupación para las empresas. La digitalización de los procesos de la administración tributaria difiere considerablemente de un país a otro. La falta de requisitos normalizados a nivel internacional aumenta los costes de cumplimiento. Las actividades relacionadas con el cumplimiento de las administraciones tributarias suelen llevarse a cabo mucho después de que se haya producido la transacción empresarial imponible, lo que genera una gran carga con respecto a la documentación, incertidumbre fiscal y riesgos de cumplimiento.*

## EMPRESA MULTINACIONAL EN CONTINUA TRANSICIÓN

### LA HISTORIA DE SMART FALCON EN 2030



## Acerca de Smart Falcon

Conozcamos Smart Falcon en la década de 2030, una gran empresa internacional que compete en la actividad en expansión de prestación de servicios de automóviles tipo dron. La empresa alquila vehículos autónomos y drones para viajes personales como experiencias integradas para personas que recorren varios países utilizando una combinación personalizada de viajes por carretera, mar y aire. La empresa utiliza la tecnología más avanzada para el control continuo de la actividad empresarial de sus filiales en todos los países. Las complejas cuestiones fiscales derivadas de las diferentes normas jurisdiccionales a las que se enfrentan se tratan en segundo plano.



## La experiencia de la empresa



En los países en los que opera Smart Falcon, el negocio de los drones comporta diversas consecuencias fiscales. Los impuestos indirectos apenas les preocupan, ya que se integran de manera fluida en los procesos empresariales. También están bastante seguros de tener una visión actualizada de su situación fiscal actual en materia de impuestos directos.

Tienen la tranquilidad de que el programa informático que armoniza la actividad empresarial y las normas tributarias de cada país resolverá sus problemas cotidianos. Consideran que las consecuencias fiscales de las transacciones comerciales internacionales pueden aclararse previamente en un diálogo coordinado con las autoridades tributarias de los países de que se trate, así como mediante el uso de la IA. La función relativa a los impuestos de la empresa puede ofrecer fácilmente a la alta dirección una visión general de la situación fiscal para fundamentar las decisiones empresariales estratégicas. En general, las actividades de cumplimiento automatizadas de la administración tributaria tienen lugar prácticamente en tiempo real y se centran en el funcionamiento de los sistemas.

## El ecosistema



Proveedores de confianza de la Administración Pública facilitan a la empresa las soluciones para llevar a cabo su actividad. Así pues, la tributación está plenamente integrada en las soluciones empresariales digitales de Smart Falcon en todos los países en los que opera. Sus sistemas empresariales se actualizan con las normas, los algoritmos y los datos más recientes relevantes para los impuestos, que se obtienen de las plataformas gubernamentales antes de completar las transacciones comerciales, lo que da lugar a menos fallos y errores involuntarios. Las decisiones fiscales de Smart Falcon se adoptan con el apoyo de la IA integrada en su sistema empresarial.

Los impuestos se liquidan, declaran y recaudan automáticamente de conformidad con los diferentes tipos de impuestos y normas tributarias de los distintos países. Aunque los períodos, los tipos, etc. pueden diferir, sigue existiendo el apoyo de un formato de información estándar para todos los países en los que opera la empresa. El sistema empresarial puede mostrar una visión general actualizada de la situación y los riesgos fiscales de toda la empresa.

## El factor humano



La administración tributaria utiliza la IA para marcar los riesgos relacionados con la generación de resultados cuestionables mediante la solución empresarial digital de la empresa. Cuando se detecten posibles riesgos y desviaciones, la empresa deberá revisar los problemas señalados, así como las normas integradas en el marco de la solución empresarial y, en caso necesario, expertos de la administración tributaria podrán colaborar con las empresas multinacionales en tiempo real.

En los litigios entre la empresa y la administración tributaria, todas las decisiones son transparentes para ambas partes y se pueden impugnar por cualquiera de ellas, y la IA se utiliza para revisar los precedentes y limitar las cuestiones pertinentes.

Si un litigio afecta a varias autoridades fiscales y a la empresa, las negociaciones entre dichas autoridades se llevan a cabo con apoyo de la IA y sin la participación innecesaria de la empresa.

## Acontecimientos y transacciones empresariales



### Problemas actuales

- Distribuir correctamente el IVA y los impuestos especiales entre los países

- Certificación del cumplimiento onerosa
- Las actividades relacionadas con el cumplimiento pueden tener lugar años después de la finalización de las transacciones, lo que crea incertidumbre fiscal



### Estrategias de la Administración Tributaria 3.0

- Impuestos sobre las infraestructuras de transporte basados en el seguimiento del uso
- Imposición de la prestación de servicios electrónicos basada en el seguimiento de la ubicación del consumo
- Uso de GPS y sensores en los vehículos
- Peaje automático

- Normas y algoritmos basados en la IA con respecto a los precios de transferencia facilitados por la Administración Pública
- Las actividades de cumplimiento de las administraciones públicas se centran en la revisión del sistema en la empresa
- Diálogo semiautomático entre la Administración Pública y la empresa sobre las transacciones solo en casos excepcionales



### Experiencia del contribuyente

Smart Falcon alquila vehículos autónomos y drones. Se están expandiendo a experiencias integradas de viaje y entretenimiento para personas que viajan por diferentes países. Ofrecen una combinación personalizada de viajes por carretera, mar y aire. Como parte del servicio, se ofrecen automóviles tipo dron que vuelan a lo largo de corredores regulados.

La experiencia holística incluye diferentes tipos de servicios personalizados a los que se aplican el IVA e impuestos especiales en varios países. Han sido pioneros en el modelo empresarial sometiendo a prueba nuevas formas de facilitar la tributación de este tipo de servicio integrado en estrecha cooperación con los gobiernos de varios países.

El sistema empresarial de Smart Falcon declara y paga impuestos automáticamente en las administraciones tributarias pertinentes con arreglo a las normas de cada país.

Existe una actividad empresarial global en las distintas entidades de la empresa que incluye bienes, servicios e intangibles.

Las nuevas tecnologías, incluida la impresión 3D, han acercado la fabricación de automóviles tipo dron a sus mercados de consumo. El arrendamiento interno de automóviles tipo dron y de servicios conexos está muy extendido.

La fijación correcta de los precios de los intangibles se ha convertido en la parte más importante de sus conversaciones con las autoridades tributarias. La fijación correcta de los precios se apoya en normas y algoritmos basados en la IA facilitados por la Administración Pública. En caso de que existan ambigüedades, previsiblemente se mantendrá un diálogo inicial con las autoridades tributarias.



### El ecosistema

El coche tipo dron es un objeto inteligente que abre nuevas posibilidades para gravar a los usuarios empresariales. Los vehículos indican la ubicación, el tiempo y la distancia del trayecto total de cada cliente. El IVA y los impuestos especiales correctos aplicables a los distintos servicios y la utilización de carreteras, ferris y espacio aéreo en cada país se calculan y determinan en tiempo real, al igual que los gastos empresariales autorizados.

El sistema empresarial está conectado a las plataformas gubernamentales de cada país, y se actualiza con normas y algoritmos por lo que respecta a los impuestos indirectos y con interfaces digitales en cuanto a la declaración y el pago de impuestos.

La Administración Pública certifica una solución de IA en materia de precios de transferencia para la empresa, que se basa en normativa actualizada y en datos históricos sobre precios.

Las actividades de cumplimiento de la Administración Pública están respaldadas por una interconexión estándar con los sistemas empresariales. Los filtros basados en normas marcan las transacciones y los resultados que la empresa debe revisar y que pueden ser objeto de inspección cuando la administración, con el apoyo de sistemas de IA, no esté convencida.



### LOGÍSTICA TRANSFRONTERIZA

- Elevado coste de la documentación para garantizar el cumplimiento a lo largo de la cadena logística
- Las normas específicas de los diferentes sectores y países cambian rápidamente y son complejas, lo que genera posibles riesgos fiscales

- Impuestos incluidos en el desarrollo de cadenas logísticas totalmente digitales, aumentando así la importancia de la gestión de la cadena de valor en tiempo real
- Apoyo a la evaluación de riesgos en tiempo real y actualizaciones de las actividades logísticas, en particular de las modificaciones arancelarias y los plazos de las formalidades aduaneras

Smart Falcon fabrica automóviles tipo dron de alta calidad y para ello elige proveedores de componentes óptimos, que cumplen los plazos de entrega.

Supervisan y analizan toda la cadena de producción en tiempo real a través de su solución logística. Si se produce algún riesgo logístico, el sistema se lo notificará y podrán actuar con rapidez.

Los procesos fiscales transfronterizos son eficientes. El IVA, los impuestos especiales y las tasas de aduanas se declaran y liquidan automáticamente como mercancías transfronterizas. Rara vez se interrumpe el transporte físicamente, y las autoridades tributarias y aduaneras gestionan las inspecciones con celeridad.

La solución logística de Smart Falcon está conectada a los agentes pertinentes de su ecosistema logístico, como, por ejemplo, proveedores, transitarios y servicios públicos. Esto impulsa el análisis en tiempo real de su logística.

La empresa hace un seguimiento del estado y la ubicación de las mercancías en los diferentes países, de los proveedores, de los lugares de almacenamiento y de los métodos de transporte. Todos los documentos de venta y pagos subyacentes están disponibles digitalmente.

Con las autoridades gubernamentales como parte del mismo ecosistema —y mediante el uso de dispositivos de control e IA— se contribuye a un proceso aduanero más eficaz. La inspección física es específica y eficaz.



### DECLARACIÓN INTERNACIONAL HOLÍSTICA

- Requisitos y normas de presentación de declaraciones específicos de cada país
- Obtener los datos adecuados y garantizar la calidad necesaria

- Normas y formatos internacionales de presentación de declaraciones
- Actualizaciones en tiempo real de las normas nacionales sobre cómo aplicar el criterio adecuado
- Aumento de la capacidad de tributación en tiempo real

Para Smart Falcon las declaraciones fiscales son un proceso integrado relativamente simple. La presentación de declaraciones se ha ido armonizando progresivamente entre las administraciones públicas. Los requisitos relativos a la presentación de declaraciones están integrados en los sistemas utilizados para la gestión de la empresa y para la información financiera.

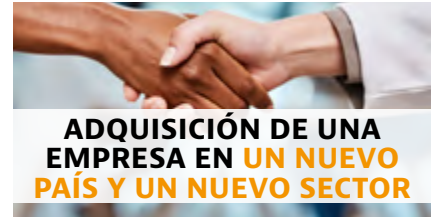
Siguen existiendo diferencias en las normas tributarias, especialmente en lo que respecta a los impuestos directos, pero se han armonizado las descripciones de los hechos entre los distintos países. Cuando se modifican las normas, el sistema hace un seguimiento de los cambios locales y garantiza que Smart Falcon sea notificado y pueda adaptarse rápidamente.

La empresa tiene una visión general actualizada de su situación fiscal en cada país y tiene la impresión de que puede predecir razonablemente bien los riesgos fiscales.

La solución empresarial de Smart Falcon se actualiza siempre en consonancia con los requisitos y normas cambiantes relativos a la presentación de declaraciones a través de las plataformas gubernamentales en los países en los que operan.

Las normas para gravar las transacciones y presentar declaraciones siguen mostrando diferencias, pero el formato y la estructura de las normas y algoritmos son los mismos, sobre la base de una descripción armonizada de estos hechos.

Los formatos internacionales estándar abarcan tanto el nivel de transacción (es decir, la facturación electrónica) como la presentación de declaraciones a la Administración Pública. La descripción y la delimitación de estos hechos pertinentes se armonizan con la información financiera.



### ADQUISICIÓN DE UNA EMPRESA EN UN NUEVO PAÍS Y UN NUEVO SECTOR

- Es necesario realizar ajustes complejos debido a la diversidad de sistemas y a las diferentes normas nacionales
- La tributación se suma a la complejidad de la integración

- Norma internacional para la integración de sistemas de diferentes proveedores
- Norma internacional para la transferencia de los datos pertinentes entre sistemas.

Smart Falcon ha querido adquirir una empresa que les permita suministrar alimentos y otros productos a sus automóviles tipo dron mientras se encuentran en vuelo como servicio disponible comercialmente.

Drone Connect Inc. es una empresa emergente en este nuevo segmento y cuenta con una tecnología prometedora que se ajusta a la estrategia de Smart Falcon. Drone Connect está situada en un país nuevo para Smart Falcon y tiene una solución empresarial diferente. La integración de Drone Connect en la empresa sigue desarrollándose sin problemas.

No existe una necesidad urgente de cambiar a la solución empresarial de Smart Falcon. No obstante, tras un breve período de tiempo, la nueva empresa forma parte del sistema de gestión totalmente digital de Smart Falcon. Esto incluye la situación fiscal y la gestión de riesgos de Drone Connect prácticamente en tiempo real.

Ambas empresas utilizan servicios de soluciones empresariales que han incorporado normas internacionales relativas al intercambio de información entre sistemas y a la conversión de un sistema a otro para todos los tipos de impuestos pertinentes.

Smart Falcon utiliza un sistema de información de la gestión que se integra correctamente en los diferentes sistemas y módulos de ERP utilizados en la empresa, aunque sean de más de un proveedor.



CAPÍTULO 4

# LOS COMPONENTES BÁSICOS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA 3.0



# LOS COMPONENTES BÁSICOS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA 3.0

## Pensar en el final del camino a lo largo del recorrido

Si bien la Administración Tributaria 3.0, tal como se describe en este documento, representa un cambio de paradigma en la forma en que se administran los impuestos, el proceso de cambio será, por supuesto, gradual. Esto se debe en parte a motivos relacionados con los recursos y las prioridades —en particular por lo que se refiere al enorme trabajo diario que conlleva la recaudación de ingresos públicos— y en parte porque se trata de un camino que debe recorrerse en estrecha cooperación con otros órganos y entidades de la Administración Pública, el sector privado e internacionalmente.

En particular, la Administración Tributaria 3.0 requiere el desarrollo de una nueva infraestructura que sustente la futura administración tributaria, tal como se describe en las historias del capítulo 3. Los componentes básicos de esta nueva infraestructura aportarán beneficios por sí mismos. Sin embargo, los beneficios más significativos de una administración tributaria fluida y sin fricciones se obtendrán gracias al encaje de estos componentes básicos con el tiempo y, en particular, mediante la colaboración con otros órganos y entidades de la Administración Pública, con el sector privado y a través de las fronteras. Es sumamente importante colaborar con otros agentes para lograr estos resultados y evitar posibles puntos muertos. Para construir

algo que reúna a muchos agentes diferentes y diversos elementos móviles, son esenciales tanto una visión común como una estrecha colaboración entre los agentes.

Tomemos el ejemplo de la identidad digital. Para aprovechar todos los beneficios del desarrollo de un sistema de identidad digital, este debe ser plenamente compatible con otros sistemas de identidad digital, reduciendo así los retrasos y los gastos que se derivan del uso de múltiples identidades y procesos de registro y autenticación. En particular, debe trabajar con los sistemas utilizados por otros órganos y entidades de la Administración Pública, por intermediarios del sector privado, por los contribuyentes en su vida cotidiana o en sus empresas y por otros países. La creación de un nuevo



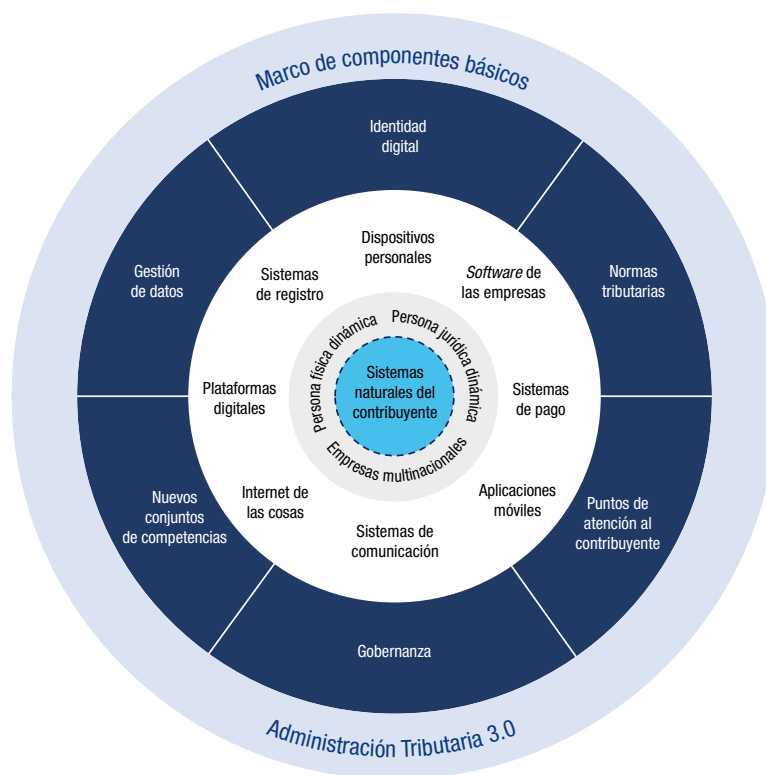
sistema de identidad digital sin pensar en cómo lograr la amplia compatibilidad establecida como objetivo final puede dar lugar a mejoras útiles como, por ejemplo, el aumento de la seguridad y de la capacidad de cotejar datos y de llevar a cabo funciones administrativas de manera más eficiente. Sin embargo, puede que no funcione con otros procesos fuera de la administración tributaria y corregir esta deficiencia puede requerir costes adicionales significativos.

## Los componentes básicos

Las administraciones tributarias que dirigieron el trabajo sobre este documento de reflexión identificaron los siguientes seis componentes básicos de la futura administración tributaria:

- **Componente básico 1. Identidad digital:** permite la identificación segura y única de los contribuyentes y ciudadanos de forma integrada, lo que ayuda a reducir las cargas y contribuye a que la tramitación pase a un segundo plano, mediante la conexión con los sistemas naturales de los contribuyentes.
- **Componente básico 2. Puntos de atención al contribuyente:** facilitan la participación de los contribuyentes en los procesos de la administración tributaria, cuando resulte necesario (por ejemplo, a través del acceso a la asistencia en tiempo real), buscando cada vez más oportunidades para integrar estos puntos de atención en los sistemas naturales de los contribuyentes, en particular de forma más automatizada.
- **Componente básico 3. Estándares y gestión de datos:** crean el marco para que la administración gestione los datos de la manera más eficaz a fin de maximizar el cumplimiento y minimizar las cargas. En particular, este componente se refiere a la elección del lugar en el que se procesan los datos para diferentes funciones fiscales (en la administración, en los sistemas naturales de los contribuyentes o en ambos), y a los requisitos de calidad, disponibilidad y comunicación de los datos fiscales pertinentes, así como de los metadatos sobre el funcionamiento de los sistemas de los contribuyentes.
- **Componente básico 4. Gestión y aplicación de las normas tributarias:** el desarrollo y distribución de normas tributarias en formatos administrables y verificables permite a los actores relevantes integrar dichas normas en sus propios sistemas de preferencia, incluso a medida que evolucionan, y proporciona a la administración una seguridad reforzada a través —cada vez más— de medios telemáticos.
- **Componente básico 5. Nuevos conjuntos de competencias:** planificación de las nuevas competencias que serán necesarias para el desarrollo y el funcionamiento de la administración tributaria transformada digitalmente, en la que la interacción humana será menos frecuente y se contará con un apoyo cada vez mayor de los procesos de inteligencia artificial.
- **Componente básico 6. Marcos de gobernanza:** orientan el desarrollo, la aplicación y la conectividad de los demás componentes básicos, tanto dentro de la administración tributaria como en cooperación con otros agentes, a nivel nacional e internacional. Chacune de ces composantes est examinée en détail ci-dessous sous plusieurs angles :

Figura 4.1. El marco de los componentes básicos



A continuación, se describe cada componente básico, examinando los siguientes elementos:

- **Valor añadido fundamental:** descripción del modo en que el componente básico específico contribuye a lograr una administración tributaria fluida en una sociedad y una economía en proceso de transformación digital.
- **Estructura del componente básico:** presentación del conjunto fundamental de funciones y procesos interrelacionados entre sí que tendrán que interactuar para lograr los resultados de la Administración Tributaria 3.0.
- **El camino hacia la Administración Tributaria 3.0:** resumen de las características del actual sistema de administración electrónica y de la forma en que cambia con el tiempo, en particular a través de un primer borrador del modelo de madurez de la transformación digital que establezca las características generales de las diferentes etapas de la madurez digital. Esta parte también sugiere cuáles podrían ser los puntos de partida de la evolución hacia la Administración Tributaria 3.0 (que se analizará más a fondo en el desarrollo de la propuesta de hoja de ruta sobre la futura labor del FTA).
- **Un ejemplo destacado en la actualidad:** estos ejemplos han sido facilitados por las administraciones tributarias que intervinieron en este documento de reflexión para señalar las medidas que se están adoptando actualmente en cada uno de los componentes básicos.



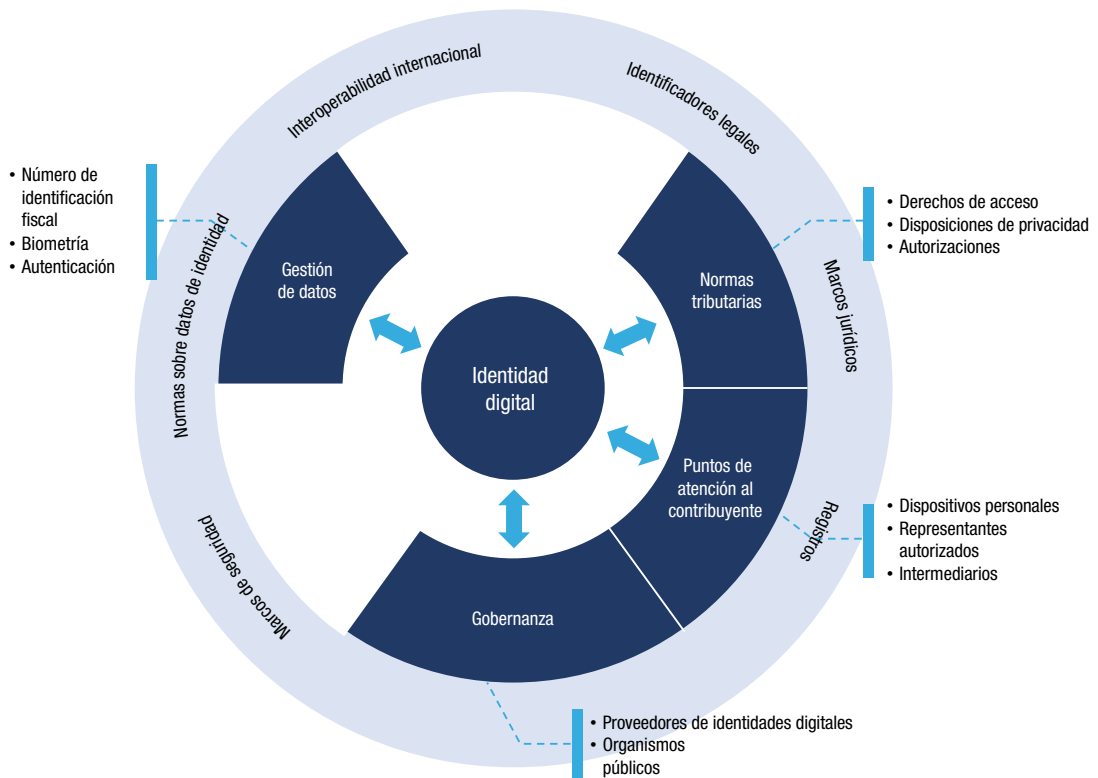
## Componente básico 1: Identidad digital

### Valor añadido fundamental

La política fiscal establece quién y qué debe tributar. Por lo tanto, la identificación segura y única de los contribuyentes es el punto de partida de una administración tributaria moderna que permite adaptar los procesos administrativos (comunicación, presentación de declaraciones fiscales, incorporación de otras fuentes de datos, opciones de autoservicio, etc.) a los contribuyentes individuales.

En una sociedad en la que la identidad digital se utiliza en múltiples procesos personales y oficiales diferentes, y en distintos roles (por ejemplo, como contribuyente individual y representante empresarial), el establecimiento de un sistema único y seguro de identificación de los ciudadanos y las empresas es un requisito previo para aumentar la integración de los sistemas necesarios y así lograr que la tributación sea un proceso más fluido. Esto no significa que las distintas organizaciones deban tener el mismo sistema de identidad digital. La clave es que los sistemas utilizados por el contribuyente y la administración puedan interactuar sin fricciones.

Figura 4.2. Identidad digital



### Estructura del componente básico

El componente básico «identidad digital» debe desempeñar las siguientes funciones para hacer posible la Administración Tributaria 3.0:

- Proporcionar certidumbre en cuanto a la identificación de todos los agentes en el sistema, en particular por lo que respecta al contribuyente en términos de seguridad de su identidad y facilidad de uso (es decir, sin exigir múltiples registros diferentes).
- Permitir que los sistemas interactúen entre sí sobre la base de esta identidad única, facilitando el envío y la correspondencia de datos personales e instrucciones en tiempo real, dando acceso a servicios seguros y facilitando los movimientos fluidos entre portales.
- Permitir la delegación de representación (por ejemplo, a un agente tributario, a un representante personal o entre ejecutivos de una empresa) dependiendo de los distintos niveles de autorización.
- Apoyar la aplicación automática de las normas tributarias como parte de la vida cotidiana y empresarial, por ejemplo, confirmando la identidad y comunicando (o reteniendo) información a través de las aplicaciones que facilitan las transacciones digitales.

### El camino hacia la Administración Tributaria 3.0

Tabla 4.1. Identidad digital: El camino hacia la Administración Tributaria 3.0

Descripción	Incipiente	En progreso	Consolidado	Destacado	Ambicionado
<b>Identidad digital</b>	<p>Se ha establecido la función de registro del contribuyente. Identidad de los contribuyentes en la oficina de la administración tributaria.</p> <p>Los pasaportes y los documentos nacionales de identidad en papel son credenciales básicas.</p>	<p>Cada contribuyente tiene un número de identificación fiscal (NIF).</p> <p>El registro de las primeras identidades digitales ha comenzado a promover la presentación electrónica.</p> <p>Autenticación por medio de contraseñas.</p>	<p>Cada contribuyente dispone de una identidad digital específica para la administración tributaria relacionada con su NIF.</p> <p>El contribuyente puede desbloquear sus datos y servicios digitales mediante la identidad digital.</p> <p>Prueba piloto de identidades digitales nacionales.</p> <p>Doble autenticación.</p> <p>Marco jurídico en vigor.</p>	<p>Las administraciones tributarias utilizan identidades digitales nacionales (privadas y con otros órganos y entidades de la Administración Pública).</p> <p>Identidad digital mediante dispositivos móviles.</p> <p>Delegación de poderes a representantes.</p> <p>La identidad digital se utiliza para facilitar el intercambio público-privado de información con, por ejemplo, plataformas.</p>	<p>Las identidades digitales sirven para todas las esferas sociales.</p> <p>Las identidades digitales permiten la identificación de los contribuyentes internacionales.</p>

El nivel de madurez consolidado, descrito con anterioridad, tiene por objeto mostrar dónde se encuentran actualmente las administraciones más avanzadas. En general, los contribuyentes que tienen capacidad para hacerlo, ahora pueden normalmente evitar los documentos en papel y las visitas a la oficina tributaria y utilizar su identificación fiscal digital en puntos de atención al contribuyente digitales, como sitios web, formularios electrónicos, y aplicaciones web y móviles.

Las principales características de una implementación consolidada son las siguientes:

- Cada contribuyente tiene un número de identificación fiscal (NIF) que, junto con otros datos identificativos (como la fecha de nacimiento y las contraseñas por lo que se refiere a los ciudadanos, y el lugar y la fecha de constitución y el domicilio social por lo que respecta a las empresas), crea una identidad digital dentro de la administración tributaria.
- El contribuyente puede desbloquear sus datos y servicios digitales en puntos específicos de atención al contribuyente utilizando su identidad digital.
- Existe un marco de garantía de la privacidad y la seguridad en torno al uso de la identidad digital, en particular, en el contexto internacional, para facilitar la transferencia transfronteriza de una amplia variedad de datos.

Los próximos pasos en la madurez de la identificación digital permitirán progresivamente utilizar la misma identidad digital en múltiples interacciones con otros órganos y entidades de la Administración Pública, con proveedores de datos de terceros y en aplicaciones del sector privado a nivel nacional y transfronterizo. Los ciudadanos utilizarán la misma identidad para interactuar en distintos roles con los procesos de la administración tributaria, en diferentes momentos, por ejemplo, en calidad de contribuyentes privados, de pequeña empresa, de representantes empresariales o de representantes de un familiar de edad avanzada.

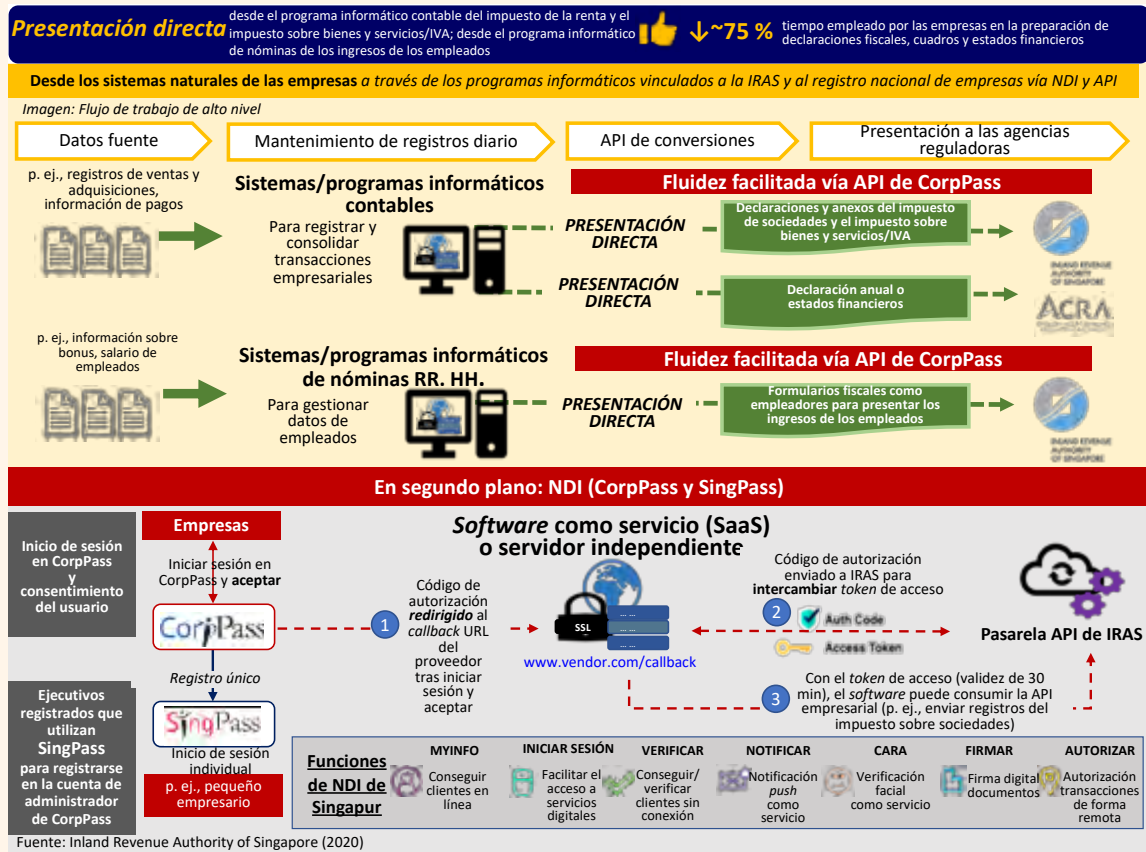
Para iniciar este camino, se sugiere a las administraciones tributarias que valoren la conveniencia de adoptar las siguientes medidas:

- Detallar los beneficios y los posibles retos de las soluciones de identidad digital que se derivan de la integración de la identidad digital en otros aspectos de la vida cotidiana de los ciudadanos y de las empresas.
- Desarrollar una estructura para la identidad digital de alto nivel en cooperación con la Administración Pública, con el sector privado y con otras administraciones tributarias, para contribuir a minimizar el riesgo de incompatibilidad, en particular mediante la elaboración de posibles normas globales.
- Conocer las flexibilidades necesarias dentro de la estructura para garantizar que la verificación de la identidad digital resista el paso del tiempo y el sistema siga siendo seguro a la luz de las futuras innovaciones (por ejemplo, mediante la integración de soluciones de tecnología de cadena de bloques).
- Determinar las prioridades para la integración de las funcionalidades de la identidad digital entre la administración tributaria y otras organizaciones del sector público o privado, de modo que se materialicen pronto los beneficios para la administración tributaria y los contribuyentes.

**Recuadro 4.1. Ejemplo de país destacado: Singapur – Identidad Digital Nacional**

La Identidad Digital Nacional (NDI) es la piedra angular de la Visión de Singapur de la Nación Inteligente que utiliza la tecnología para mejorar las vidas y los medios de subsistencia de todos. La NDI está formada por la SingPass (Acceso Personal de Singapur, disponible actualmente para todos los residentes), que es la identidad digital para las personas físicas, y la CorpPass, que es la identidad digital para empresas y otras entidades. La SingPass facilita el inicio de sesión autenticado en los servicios electrónicos de la Administración Pública, incluido el portal myTax, la aprobación instantánea de la solicitud de pago electrónico a través del portal myTax y el reconocimiento facial biométrico, que se encuentra en fase piloto. A través de la CorpPass, las empresas pueden utilizar diversas funciones de la NDI para interactuar con los clientes y realizar transacciones con organismos públicos y otras entidades de forma segura y fácil, con la autorización y el consentimiento necesarios. Por ejemplo, las empresas pueden presentar declaraciones tanto a la IRAS como al registro nacional de empresas a través de la CorpPass y la API de manera fluida.

**Figura 4.3. El uso de la identidad digital nacional por parte de las empresas**



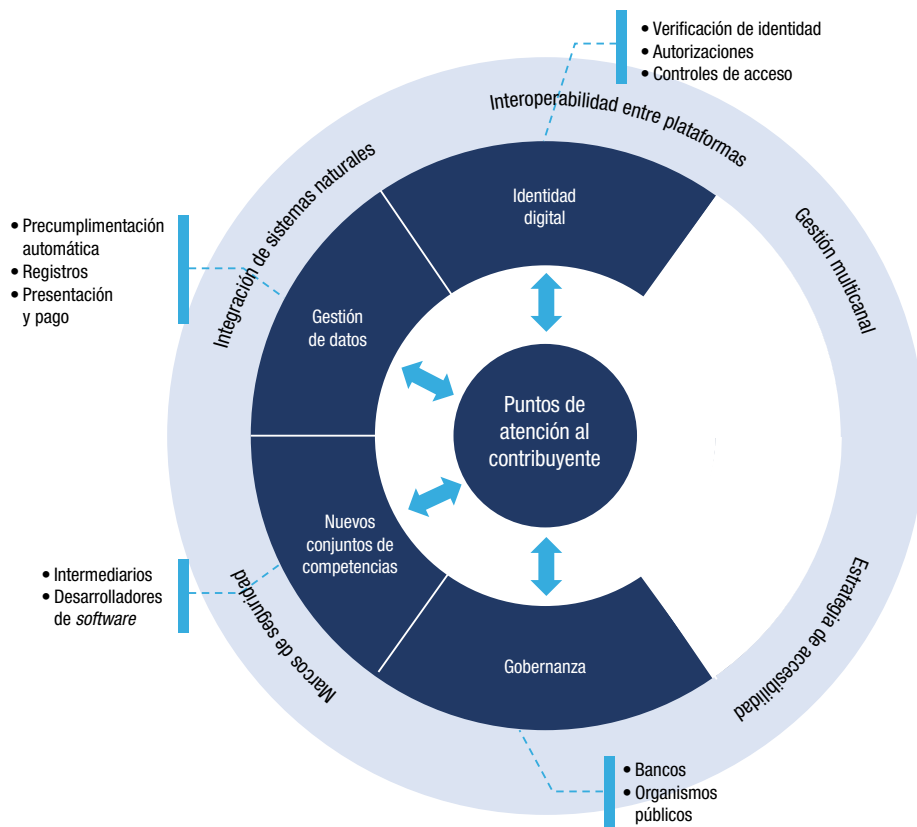
En savoir plus sur l'identité numérique nationale de Singapur [Cliquez ici](#)

## Componente básico 2: Puntos de atención al contribuyente

### Valor añadido fundamental

Comunicarse, interactuar y promover la participación de los contribuyentes es fundamental para el buen funcionamiento de la administración tributaria. Todo ello se gestiona y facilita a través de una serie de puntos de atención, que van desde las interacciones cara a cara, las llamadas telefónicas, los sitios web multifuncionales y los servicios electrónicos, hasta los sistemas de gestión empresarial. Estos puntos de atención al contribuyente ayudan a resolver las eventuales fricciones que puedan surgir, por ejemplo, la falta de comprensión, las circunstancias inusuales que requieren un mayor grado de comunicación con la administración, los procedimientos que no se desarrollan como deberían, etc.

Figura 4.4. Puntos de atención al contribuyente



### Estructura del componente básico

El componente básico «puntos de atención al contribuyente» debe desempeñar las siguientes funciones esenciales para hacer posible la Administración Tributaria 3.0:

- Prestar apoyo en tiempo real cuando las fricciones aún no puedan eliminarse en los procesos de la administración o surjan debido a acontecimientos externos (por ejemplo, modificaciones legislativas, cambios significativos en las circunstancias o en una crisis). La clave es que dicho apoyo sea eficaz a la hora de resolver el problema con rapidez y, en la medida de lo posible, de adaptarse (por ejemplo, mediante el aprendizaje automático).

- Los puntos de atención deben poder proporcionar datos analíticos para facilitar la comprensión del lugar en que surge la fricción y de la forma en que podría resolverse mediante cambios en los sistemas y enfoques.
- Posibilitar la integración a través de interfaces de programación de aplicaciones con otros sistemas de la Administración Pública, con sistemas de gestión empresarial (por ejemplo, sistemas contables y cajas registradoras) y con otras aplicaciones adecuadas (por ejemplo, aplicaciones transaccionales y bancarias).

### El camino hacia la Administración Tributaria 3.0

Tabla 4.2. Puntos de atención al contribuyente: El camino hacia la Administración Tributaria 3.0

Descripción	Incipiente	En progreso	Consolidado	Destacado	Ambicionado
<b>Puntos de atención al contribuyente</b>	<p>La mayoría de las interacciones de los contribuyentes está respaldada por documentos en papel que deben presentarse en la oficina tributaria.</p> <p>El sitio web de la administración tributaria publica la legislación fiscal.</p> <p>En general, se promueve el pago de impuestos en efectivo.</p>	<p>Los formularios electrónicos pueden descargarse del sitio web.</p> <p>Se han implantado algunas primeras funciones de cumplimentación en línea.</p> <p>Existe un centro de llamadas.</p> <p>Pago a través de aplicaciones bancarias electrónicas.</p>	<p>El sitio web ofrece un conjunto integrado de servicios electrónicos.</p> <p>Los contribuyentes, tanto personas físicas como empresas, disponen de una cuenta personal para comprobar las actualizaciones de su situación y llevar a cabo transacciones.</p> <p>Se han implementado sistemas PAYE digitales.</p> <p>Se garantiza la accesibilidad para las personas con discapacidad y los analfabetos (digitales).</p> <p>Posibilidad de pagar digitalmente todas las transacciones y tipos de impuestos.</p>	<p>Precumplimentación total y proactiva de los impuestos de las personas físicas y algunos impuestos empresariales.</p> <p>Los servicios al contribuyente, como el registro y la gestión de la deuda, están integrados en un enfoque pangubernamental.</p> <p>Integración del primer punto de atención en las funciones de la plataforma digital.</p> <p>Las liquidaciones se basan en la cuenta del contribuyente, en la compensación entre las deudas y las contribuciones.</p>	<p>La mayoría de los puntos de atención al contribuyente se integran en sistemas naturales y servicios pangubernamentales.</p> <p>El apoyo basado en la IA se integra en la prestación de servicios a través de puntos de atención.</p> <p>La opción de liquidación en tiempo real está disponible en relación con la mayoría de las obligaciones tributarias.</p>

El nivel consolidado es el resultado de los muchos avances logrados anteriormente, en virtud de los cuales los puntos de atención a los contribuyentes migraron de las ventanillas de la oficina tributaria y los documentos en papel a los portales del contribuyente en línea para llevar a cabo las funciones de declaración y pago electrónicos, de ayuda en línea, etc. Muchas tareas administrativas onerosas e innecesarias para las que se utilizaba papel ya se han eliminado de los procesos de interacción, pero se continúa facilitando la accesibilidad para aquellos que no puedan acceder digitalmente.

Las principales características de una implementación consolidada son las siguientes:

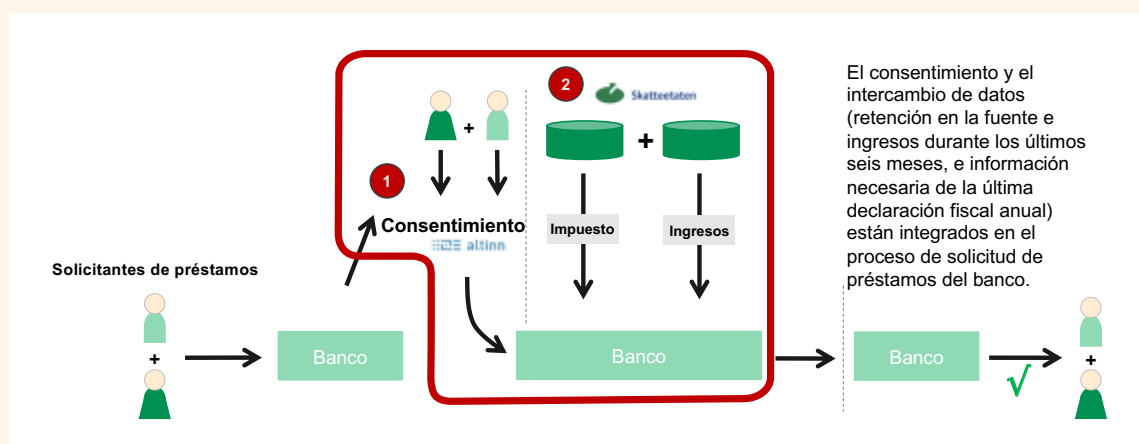
- Canales móviles o un sitio web de la administración tributaria ofrecen un conjunto integrado de servicios electrónicos (presentación electrónica, pagos digitales, etc.), que a menudo incluyen portales del contribuyente para facilitar a las personas físicas y las empresas actualizaciones de su situación e interacciones seguras.
- Se ofrece asistencia a través de centros de llamadas o de chats en línea.
- El uso de sistemas PAYE digitales o de otro tipo que eliminan sustancialmente las cargas que recaen sobre los empleados (que pueden ser acumulativas o requerir ajustes al final del ejercicio).
- La aplicación de una estrategia de accesibilidad para las personas que, son, en mayor o menor medida, incapaces de utilizar los canales digitales.

Los próximos pasos en la madurez de los puntos de atención al contribuyente conllevarán la óptima integración de estos puntos en los sistemas naturales de los contribuyentes. Esta integración será una de las principales contribuciones y requisitos previos para propiciar experiencias fluidas. Además de las empresas que llevan a cabo tareas de administración tributaria dentro de sus sistemas (como ocurre a menudo con la retención a cuenta y el IVA), todo tipo de plataformas digitales formarán parte de una red de terceros de confianza. Las herramientas y algoritmos de inteligencia artificial integrados en los sistemas naturales de los contribuyentes facilitarán la determinación y liquidación de las obligaciones, y la comprensión y la toma de decisiones de los contribuyentes.

#### Recuadro 4.2. Ejemplo de país destacado: Noruega – Solicitud de préstamo basada en el consentimiento

Noruega ha desarrollado un nuevo sistema para ayudar a simplificar las solicitudes de préstamos. En el pasado, los solicitantes tenían que reunir documentación específica sobre sus ingresos y presentarla al banco prestamista, que realizaba los oportunos controles de diligencia debida. Con arreglo al nuevo sistema, en lugar de recibir información de los solicitantes, los bancos pueden obtener los datos necesarios digitalmente de la Norwegian Tax Administration si el contribuyente ha dado su consentimiento sobre la base de un uso único. La elevada fiabilidad de la información posibilita, a su vez, evaluar de manera automática muchas solicitudes de préstamo en cuestión de minutos, lo que reduce los costes y permite responder más rápidamente a las solicitudes. En la actualidad, todos los bancos noruegos participan en el sistema. Se calcula que, en un período de diez años, los contribuyentes, las empresas y las administraciones públicas ahorrarán previsiblemente entre 600 y 1 300 millones de euros.

Figura 4.5. Solicitud de préstamo basada en el consentimiento



Fuente: Norwegian Tax Administration (2020)

En savoir plus sur la demande de prêt préremplie sur consentement de l'intéressé [Cliquez ici](#)

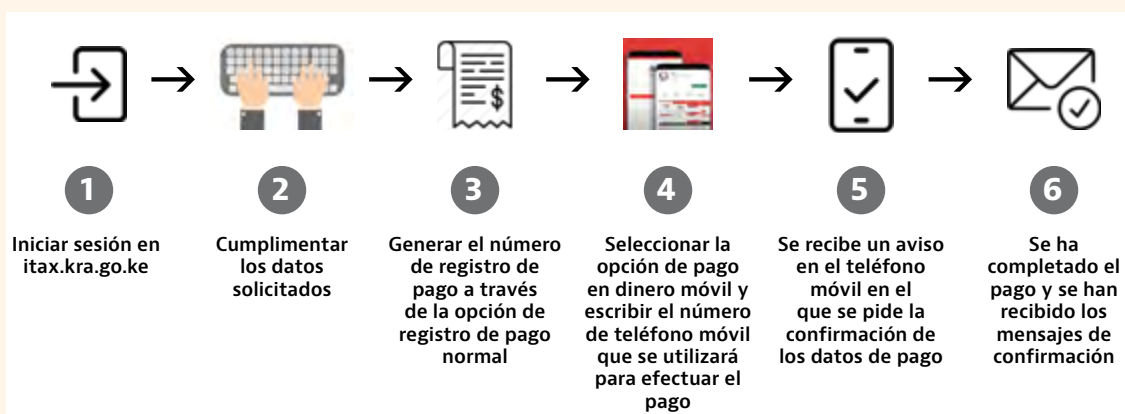
Para iniciar este camino, se sugiere a las administraciones tributarias que valoren la conveniencia de adoptar las siguientes medidas:

- Automatizar progresivamente la precumplimentación de las declaraciones (o liquidaciones) fiscales de los impuestos de las personas físicas y algunos impuestos empresariales (como el IVA).
- Ampliar su comprensión de los principales puntos de fricción con respecto a los diferentes tipos de contribuyentes y desarrollar estrategias para minimizarlos en el momento en que se producen y tratar de eliminarlos con el tiempo.
- Establecer cuentas del contribuyente en las que consten los pagos y las obligaciones, junto con las explicaciones correspondientes, proporcionando así a los contribuyentes una imagen progresivamente más actual de su situación fiscal.
- Integrar los servicios al contribuyente, como el registro, la identidad digital y la gestión de la deuda, en un enfoque pangubernamental.
- Identificar oportunidades para la prestación conjunta de servicios fiscales a través de plataformas digitales y otros terceros.

#### Recuadro 4.3. Ejemplo de país destacado: Kenia – Pagos de impuestos digitales

Kenia es líder mundial en dinero móvil. El país sigue registrando un crecimiento extraordinario en cuanto al número y el valor de las transacciones con dinero móvil. En diciembre de 2019, el país contaba con 58,4 millones de usuarios de dinero móvil (frente a una población de 47,5 millones de habitantes), doce años después de la puesta en marcha de M-Pesa en 2007. En 2013, la Kenya Revenue Authority (KRA), en un intento de mejorar la prestación de servicios a los contribuyentes, amplió el alcance de los canales de pago para incluir los pagos en dinero móvil a través de M-Pesa. Lipa Ushuru na Mpesa (Pago de impuestos a través de M-Pesa) permite a los contribuyentes pagar impuestos de forma rápida y cómoda utilizando sus teléfonos móviles. El proceso de pago es una experiencia fluida. Tras introducir un número de registro de pago generado de manera única y un número de teléfono en la aplicación de pago de la KRA, el contribuyente recibe un mensaje en su teléfono móvil solicitando la aprobación del pago del impuesto a la KRA. Tras la aprobación del usuario, se envía un mensaje de confirmación desde la KRA y el registro del contribuyente se actualiza en tiempo real.

Figura 4.6. Pago de impuestos a través de M-Pesa



Fuente: Kenya Revenue Authority (2020)

En savoir plus sur le système de paiement électronique de l'impôt du Kenya [Cliquez ici](#)

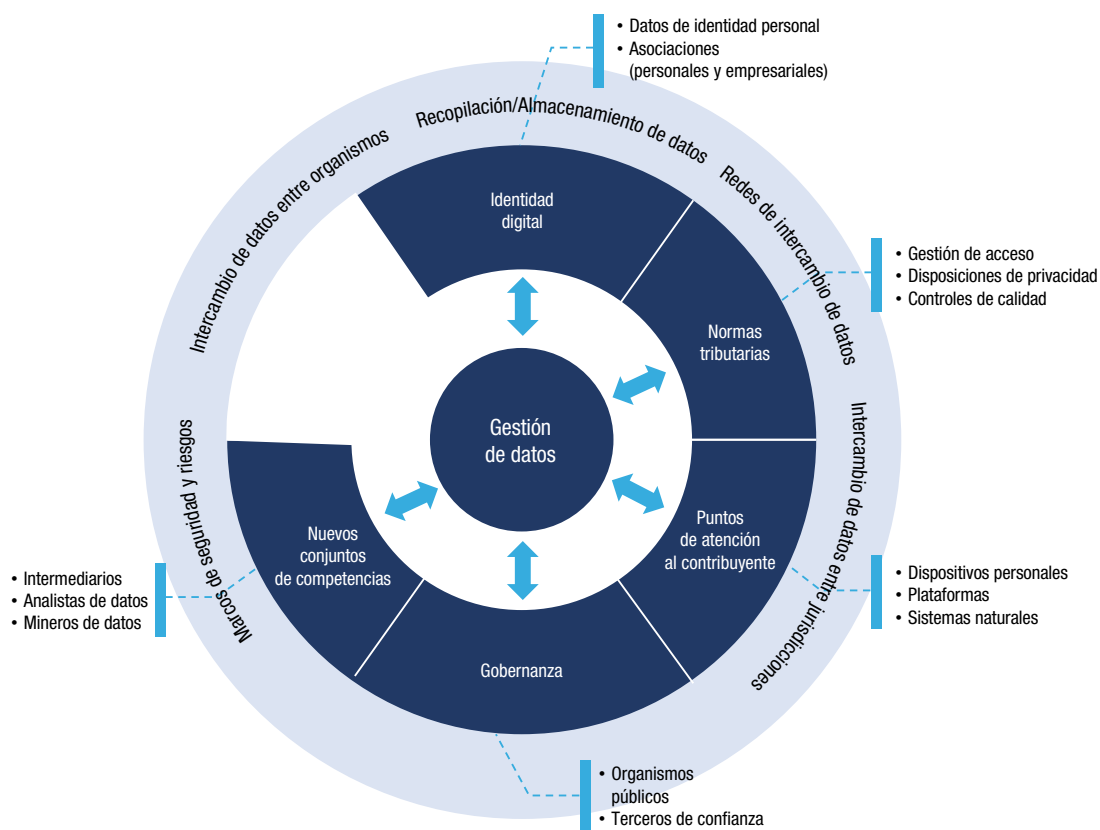


## Componente básico 3: Estándares y gestión de datos

### Valor añadido fundamental

La administración tributaria actual consiste, en esencia, en actividades de procesamiento de datos que dependen en gran medida de la disponibilidad y la calidad de estos. Con la creciente digitalización, la administración tributaria recoge y procesa cada vez más datos fiscales de los contribuyentes y de terceros (por ejemplo, datos procedentes de la facturación electrónica, de las cajas registradoras en línea y de la información de cuentas financieras). La diferencia en la Administración Tributaria 3.0 es que la ubicación de los datos (que pueden estar en sistemas empresariales, en la nube, alojados en sitios de terceros, etc.) es menos importante. Lo que cambia es que, en lugar de gestionar los datos, la administración tributaria gestiona cada vez más la disponibilidad, la calidad y la exactitud de los datos recabados de forma remota de los sistemas naturales más amplios de los contribuyentes, cuando resulta necesario.

Figura 4.7. Estándares y gestión de datos



### Estructura del componente básico

El componente básico «estándares y gestión de datos» debe desempeñar las siguientes funciones para hacer posible la Administración Tributaria 3.0:

- Garantizar que el sistema de seguridad de los datos sea sólido y se actualice constantemente, protegiendo así contra el uso indebido de los datos dentro de la administración y por parte de agentes externos.

- Establecer el marco de alto nivel de las fuentes de datos y los requisitos mínimos con respecto al contenido, la calidad, la transferibilidad, la disponibilidad y el archivo de los datos fiscales pertinentes, así como de los metadatos (lo que permite a la administración verificar que los procesos funcionan según lo previsto e identificar cualquier anomalía).
- En la medida de lo posible, evitar la especificación de formatos rígidos e inflexibles para el suministro de datos, que impongan restricciones sobre los sistemas utilizados por las empresas y otros titulares de datos.
- Llevar a cabo un seguimiento permanente de las fuentes de datos que permitan que determinadas funciones de la administración tributaria funcionen con la mayor fluidez posible, y trabajar con los socios pertinentes para integrarlas en el marco.
- Facilitar la reutilización de datos para ayudar a otros organismos públicos a desempeñar sus funciones, mediante un marco jurídico adecuado.

### El camino hacia la Administración Tributaria 3.0

Tabla 4.3. Estándares y gestión de datos: El camino hacia la Administración Tributaria 3.0

Descripción	Incipiente	En progreso	Consolidado	Destacado	Ambicionado
<b>Gestión de datos de los contribuyentes</b>	<p>Primeras implementaciones de bases de datos digitales.</p> <p>Existen modelos incompletos de datos específicos para cada tipo de impuesto.</p> <p>Datos gestionados en el marco de sistemas específicos para cada clase de impuestos.</p> <p>Sincronización manual entre bases de datos.</p>	<p>Datos de los contribuyentes disponibles en formatos digitales, en sistemas específicos de Derecho fiscal.</p> <p>Se han implementado los primeros modelos integrados (de gobernanza) de datos.</p> <p>Intercambio y reutilización de datos dentro de la administración tributaria.</p> <p>Existen intercambios de datos de terceros con bancos y organismos públicos nacionales.</p> <p>Se llevan a cabo evaluaciones de la seguridad de los datos.</p>	<p>Datos de los contribuyentes disponibles en las bases de datos digitales de clientes.</p> <p>Existen mecanismos de gobernanza e intercambio de datos con los actores pertinentes de la esfera pública y privada.</p> <p>Se han establecido marcos jurídicos relativos a la privacidad de los datos.</p> <p>Se han establecido redes internacionales de intercambio de datos públicos y privados.</p>	<p>Se define y garantiza la calidad e integridad de los datos junto con actores de la esfera pública.</p> <p>Se utilizan estándares globales de mensajes y datos e infraestructuras de intercambio.</p> <p>Migración desde el intercambio regular de datos masivos al intercambio detallado de datos en el momento de la transacción.</p> <p>Se han desarrollado mecanismos de transparencia.</p>	<p>Implementación y regulación de los marcos de garantía de la privacidad y la propiedad de los datos.</p> <p>Datos de alta calidad disponibles en tiempo real para los procesos de la administración tributaria; distribuidos (normas para los datos) o centralizados (datos para las normas).</p> <p>Los mecanismos de transparencia y autorización alimentan la confianza de la sociedad.</p>

En las fases incipiente y en progreso, los datos de los contribuyentes se adaptaban a menudo a las distintas funciones de la administración tributaria y se incluían en ellas, y no eran fácilmente accesibles en toda la administración. En el nivel de madurez consolidado, los distintos aspectos de los datos de los contribuyentes se han ido integrando progresivamente en las bases de datos centrales. Esto permite una aplicación de los instrumentos y estrategias de servicio y ejecución más centrada en el contribuyente.

Las principales características de una implementación consolidada son las siguientes:

- La mayor parte de los datos de los contribuyentes obtenidos por la administración están disponibles en bases de datos accesibles en toda la administración tributaria, lo que facilita el intercambio de datos totalmente digitalizado con la administración tributaria y el uso de análisis de datos (todavía principalmente en el marco de cada tipo de impuestos).
- La recopilación de datos de terceros está aumentando gradualmente en un esfuerzo por lograr una mayor precumplimentación de las declaraciones fiscales, aunque siguen existiendo problemas relacionados con la calidad de los datos. En algunas administraciones se está llevando a cabo una recopilación de datos más sistemática, en particular a través de la facturación electrónica y las cajas registradoras en línea, como parte de las estrategias de cumplimiento.
- Los modelos y mecanismos formales que establecen los marcos jurídicos relativos a la privacidad y la seguridad de los datos regulan el intercambio electrónico público-privado de datos de los contribuyentes.
- Algunos datos se intercambian de manera automática a escala internacional y se utilizan sobre todo con fines de evaluación de riesgos y cumplimiento, en lugar de integrarse plenamente en los procesos de evaluación.

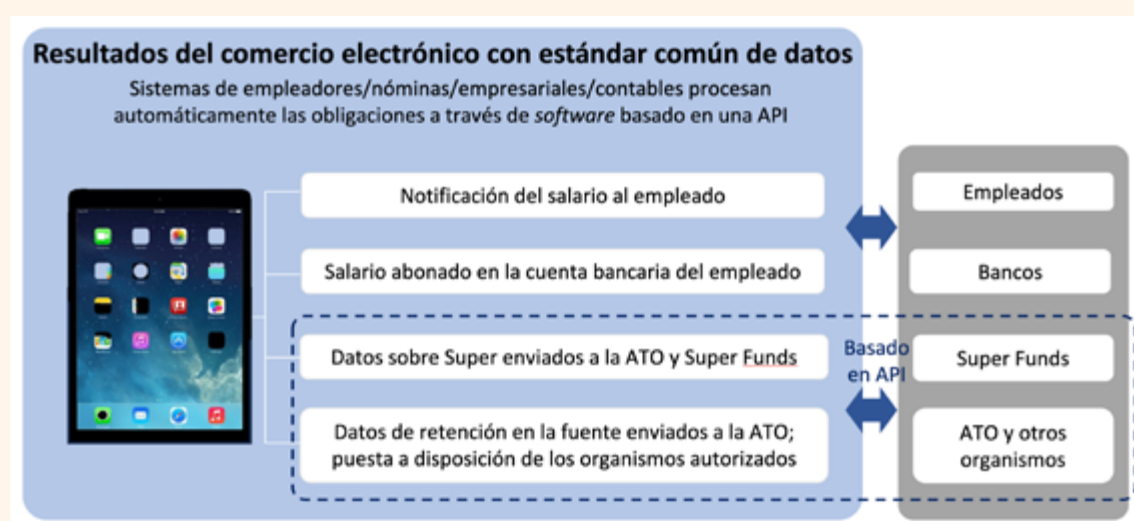
En los niveles de madurez destacado y ambicionado, las administraciones asumirán progresivamente un papel de gestión en lo que respecta a los datos, lo que maximizará el cumplimiento y la eficiencia de la administración tributaria y minimizará los costes que soportan los contribuyentes. Esto exigirá lograr el equilibrio entre las grandes cantidades de datos que entran en la administración y que deben evaluarse y la utilización de los resultados fiables obtenidos de los sistemas de los contribuyentes. (Esta es, a grandes rasgos, la diferencia entre los sistemas de facturación electrónica, en los que toda la información entra en la administración, y los datos procedentes de los sistemas PAYE, en los que, en términos generales, los resultados de los programas informáticos de nóminas comunican el importe del impuesto retenido a cada empleado.) Ambos desempeñan su función.

Para iniciar este camino, se sugiere a las administraciones tributarias que valoren la conveniencia de adoptar las siguientes medidas:

- Desarrollar normas de alto nivel para la recopilación, transferencia y garantía de calidad de los datos, preferiblemente en un contexto internacional, a fin de minimizar los costes que soportan las empresas que operan en más de un lugar. En la medida de lo posible, estas deben ser lo suficientemente flexibles como para permitir a los contribuyentes utilizar sus propios sistemas o tecnologías preferidos (como la cadena de bloques), en particular para la presentación de información.
- Desarrollar la colaboración empresarial en ámbitos en los que la administración procesa datos masivos o se basa en resultados procesados en los sistemas de los contribuyentes (siempre y cuando sea posible verificar esos procesamientos, de forma cada vez más automática), así como cuando coexistan estos diferentes modelos. Se deberá tener en cuenta la privacidad y la protección de los datos.
- Desarrollar los requisitos para crear pasarelas legales adecuadas para ambos modelos, y revisar las restricciones de los fines para los que se recopilan los datos. Por ejemplo, por lo que se refiere a las administraciones tributarias y a la integración de las administraciones públicas, será esencial que los datos recopilados para fines tales como la seguridad social, también puedan utilizarse al menos a efectos fiscales y viceversa. Esto también requerirá nuevos debates internacionales.

**Recuadro 4.4. Ejemplo de país destacado: Australia – Single Touch Payroll (STP)**

En julio de 2018, Australia puso en marcha el canal digital Single Touch Payroll basado en una API, para mejorar la forma en que se notifican los datos sobre nóminas a la Australian Taxation Office (ATO). STP instauró la comunicación en tiempo real a la ATO por parte de los empleadores de información sobre nóminas. Utiliza los ciclos de nóminas y los sistemas de los programas informáticos empresariales existentes para facilitar la comunicación a la ATO de los datos sobre salarios, impuestos y fondos de jubilación (denominados en Australia «Superannuation» o «Super»), cada vez que se paga a los empleados. La ATO colaboró con algunos socios en los sistemas naturales de los contribuyentes y las empresas en relación con el concepto, el diseño y la entrega de STP. Aunque todavía se está perfeccionando STP, en toda la Administración Pública existe la posibilidad de utilizar la información ya facilitada por los empleadores a través de STP para reducir la carga regulatoria, prestar mejores servicios públicos y optimizar la gestión del sistema de protección social.

**Figura 4.8. Single touch payroll**

Fuente: Australian Taxation Office (2020).

En savoir plus sur le système Single Touch Payroll de l'Australie [Cliquez ici](#)

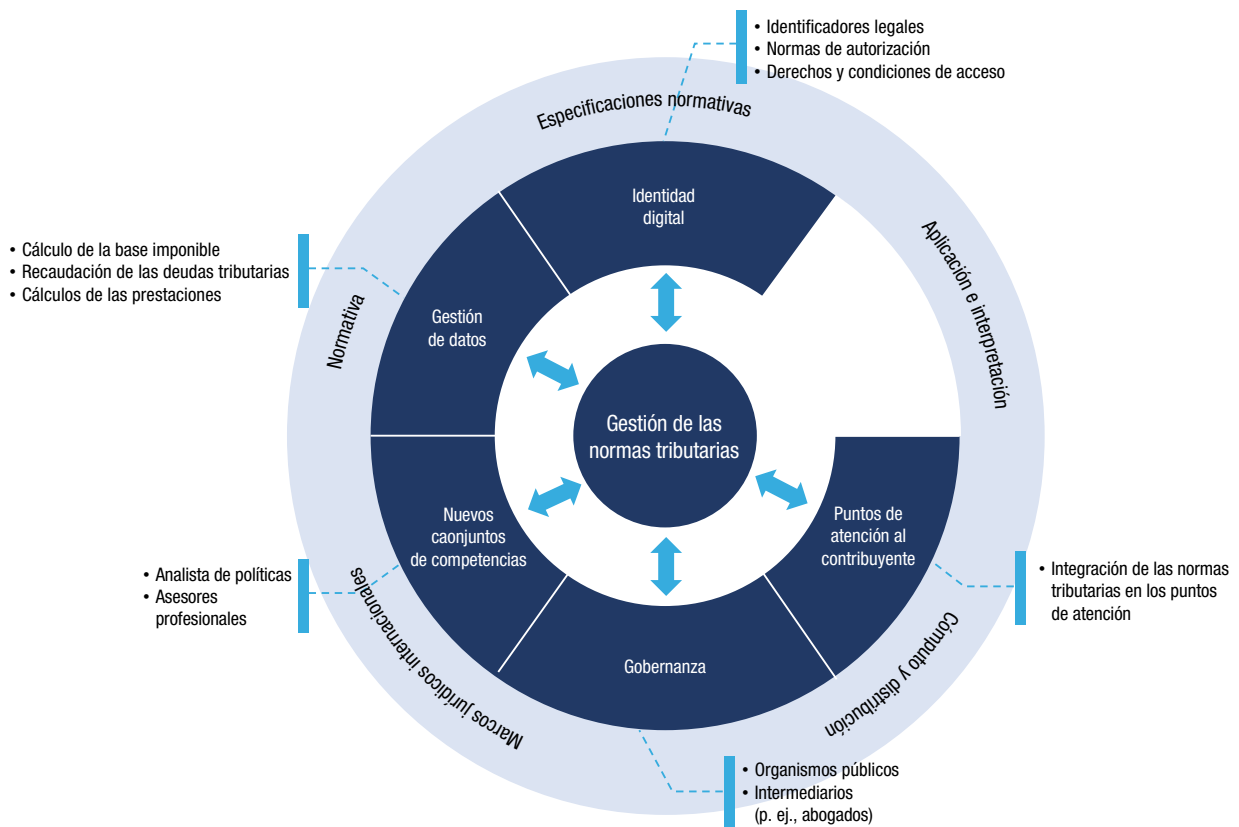
**Componente básico 4: Gestión y aplicación de las normas tributarias****Valor añadido fundamental**

En la actualidad, la gestión y aplicación de las normas tributarias se lleva a cabo, principalmente, en el marco de los procedimientos impulsados o promovidos por la administración tributaria. Esto normalmente supone una serie de pasos, en particular:

- la orientación sobre el cumplimiento de la legislación tributaria y los plazos (a través de diferentes canales, como sitios web, comunicaciones directas, agentes tributarios, etc.);
- el uso de formularios en papel y electrónicos que requieren que el contribuyente introduzca información tributaria específica (a efectos de registro, presentación de declaraciones fiscales, etc.);
- la ultimación de los procedimientos pertinentes ante la administración (por ejemplo, registro del contribuyente, cálculo del impuesto final adeudado, aceptación de los pagos, etc.).

En la Administración Tributaria 3.0, lo que cambia es que la administración tributaria establece las normas técnicas y proporciona la información necesaria para que distintos aspectos del procedimiento tributario se desarrollen en el marco de los sistemas naturales del contribuyente, como, por ejemplo, el registro y la baja automáticos del contribuyente en determinados puntos, la incorporación de cálculos y normas de la legislación tributaria en los programas informáticos de contabilidad o el uso de aplicaciones para retener los impuestos o enviar automáticamente información a la administración.

**Graphique 4.9. Administration et application des règles fiscales**



**Estructura del componente básico**

El componente básico «gestión y aplicación de las normas tributarias» debe desempeñar las siguientes funciones esenciales para hacer posible la Administración Tributaria 3.0:

- Por lo que se refiere a las normas tributarias y sus posibles modificaciones, proporcionar especificaciones claras, que puedan incorporarse a las aplicaciones y los sistemas informáticos utilizados por los contribuyentes.
- Desarrollar un marco de garantía para la aprobación de programas informáticos que incorporen normas tributarias, a fin de que la administración acepte los resultados de dichas normas, junto con los metadatos adecuados que faciliten una seguridad reforzada permanente.

- Desarrollar bibliotecas de interfaces de programación de aplicaciones (API) que puedan utilizarse para recibir información de la administración tributaria (por ejemplo, sobre la identidad, las exenciones y deducciones, las modificaciones de los tipos y umbrales, los cambios en la situación, etc.) y para transferir información de los sistemas naturales del contribuyente a los sistemas adecuados de la administración tributaria.
- Desarrollar mecanismos para evitar la incertidumbre en la aplicación de las normas tributarias, en particular mediante el uso de servicios de inteligencia artificial (IA).

### El camino hacia la Administración Tributaria 3.0

Tabla 4.4. Gestión y aplicación de las normas tributarias: El camino hacia la Administración Tributaria 3.0

Descripción	Incipiente	En progreso	Consolidado	Destacado	Ambicionado
<b>Gestión y aplicación de las normas tributarias</b>	<p>Traslación de la legislación fiscal en papel al diseño de sistemas.</p> <p>Aplicación de las normas tributarias en los sistemas de servicio interno específicos para cada tipo de impuesto.</p> <p>Los contribuyentes se registran en la oficina de la administración tributaria y se les invita a presentar sus declaraciones fiscales.</p>	<p>Existen sistemas de modelización y gestión de normas independientes, que sirven de base para el diseño de casos internos de prueba.</p> <p>Aplicación de las normas tributarias en los servicios internos para facilitar la prevención de errores.</p> <p>Los contribuyentes y sus obligaciones se identifican a través de varios canales, como empleadores, instituciones financieras, organismos públicos y otras administraciones tributarias.</p>	<p>Aplicación de un sistema de gestión de las normas empresariales a escala de la administración tributaria.</p> <p>Las normas se publican y se comparten con socios privados a efectos de su puesta a prueba e integración en los sistemas naturales de los contribuyentes.</p> <p>Pleno cumplimiento de las directrices internacionales; el intercambio de información facilita la identificación y la recaudación de impuestos.</p>	<p>Integración de la especificación normativa en el proceso de redacción de la ley. Elaboración totalmente automatizada de paquetes de software y escenarios de prueba.</p> <p>Integración de la inteligencia artificial en los procesos públicos y privados de asesoramiento de los contribuyentes y de interacción con ellos.</p> <p>Los responsables de la formulación de políticas tributarias y la administración colaboran en el diseño y la evaluación de una legislación que favorece el entorno digital.</p> <p>Además de las empresas tradicionales, las plataformas son agentes de la recaudación de impuestos y ayudan a los contribuyentes a cumplir sus obligaciones.</p>	<p>Disponibilidad e implementación de algoritmos fiscales autónomos, que informan a las personas con anticipación de las consecuencias y las obligaciones tributarias.</p> <p>Servicios abiertos de IA que ofrecen seguridad jurídica y soluciones de arbitraje en materia tributaria.</p> <p>Contratos inteligentes establecen las obligaciones tributarias en tiempo real.</p> <p>La transparencia de las transacciones financieras internacionales facilita la identificación de los beneficiarios finales y de la planificación tributaria con fines de evasión.</p>

En el nivel de madurez consolidado, el personal de dirección, en estrecha cooperación con el departamento de TI, regulan el mantenimiento y el funcionamiento de las normas integradas en los sistemas de los contribuyentes (por ejemplo, procesos PAYE, sistemas de facturación electrónica, cajas registradoras en línea

y plataformas en línea) o la validez de las normas tributarias se puede garantizar a través de las API ofrecidas por las administraciones tributarias. Debido a las frecuentes modificaciones de las normas, a menudo estos sistemas heredados son inflexibles y difíciles de adaptar. Muchas administraciones tributarias están buscando formas de migrar hacia estructuras de sistemas más ágiles y sostenibles.

El nivel de madurez consolidado de la gestión y aplicación de las normas tributarias se caracteriza por:

- La publicación y distribución de las normas relativas a una serie de impuestos o sistemas de información que se procesan en los sistemas internos de algunos contribuyentes, por ejemplo, los impuestos sobre las remuneraciones y el IVA. Su modificación puede resultar difícil y cara.
- La verificación de estos sistemas varía, ya que algunos están certificados por las administraciones tributarias y otros por medio de auditorías. La garantía de la aplicación de estos sistemas se obtiene generalmente a través de auditorías basadas en los riesgos (por ejemplo, con respecto a la exactitud de los elementos introducidos en los sistemas de impuestos sobre las remuneraciones).

En los niveles destacado y ambicionado, las administraciones tributarias dedican más recursos a facilitar la integración de las normas tributarias en los sistemas naturales de los contribuyentes, colaborando estrechamente con las empresas y los desarrolladores para maximizar la flexibilidad y la agilidad con el fin de evitar estar vinculados a soluciones que puedan quedar obsoletas (por ejemplo, formatos de información muy específicos). Por lo que respecta a los contribuyentes, es probable que, cuando exista cierto grado de incertidumbre, se utilice el aprendizaje automático para aplicar las normas tributarias, y que se proporcionen explicaciones que puedan evaluarse a través de sistemas similares a los de la administración. La incertidumbre puede minimizarse con el tiempo, ya que estos sistemas asumen los resultados de los casos de resolución de litigios e identifican la necesidad de aclarar cuestiones jurídicas.

Para iniciar este camino, se sugiere a las administraciones tributarias que valoren la conveniencia de adoptar las siguientes medidas:

- Implementar una especificación de normas tributarias independiente de los sistemas para integrarla en los sistemas de gestión empresarial de los contribuyentes (por ejemplo, en lo que respecta a la identificación digital, la facturación electrónica y la declaración o retención mediante plataformas digitales).
- Poner a prueba el desarrollo de la especificación de las normas tributarias, en cooperación con los desarrolladores, junto con la elaboración de una nueva legislación fiscal.
- Poner a prueba la implementación de la inteligencia artificial en procesos de asesoramiento y evaluación de la administración tributaria con el objetivo de minimizar la incertidumbre fiscal.

**Recuadro 4.5. Ejemplo de país destacado: España – Herramienta de asistencia virtual de IVA**

España ha desarrollado una herramienta de asistencia virtual de IVA basada en la inteligencia artificial con el fin de avanzar hacia un suministro de información de calidad con criterios únicos y de facilitar la comprensión de normas complejas. El sistema proporciona información sobre el registro y rectificación de facturas, las obligaciones relacionadas con el comercio exterior, la exigibilidad, la base imponible, el tipo impositivo, las exenciones y las deducciones en las operaciones inmobiliarias, mediante el uso de un chatbot en el que tanto los contribuyentes como los funcionarios de la administración tributaria pueden formular preguntas en un lenguaje natural. El Asistente Virtual les ayuda a completar sus preguntas con la información necesaria para obtener la respuesta buscada. Solo necesitan seguir la conversación con el Asistente Virtual para obtener una respuesta homogénea, en la que se incluyen enlaces a otras páginas con información al respecto, normas y banners informativos. Además, se puede guardar una copia de la conversación. Esta herramienta ofrece ventajas tales como información instantánea y respuesta inmediata durante las 24 horas de los siete días de la semana, menos cargas administrativas, información interactiva y mayor seguridad jurídica.

**Figura 4.10. Imagen del asistente virtual**



Fuente: Agencia Tributaria española (2020)

En savoir plus sur l'assistant virtuel en TVA de l'Espagne [Cliquez ici](#)

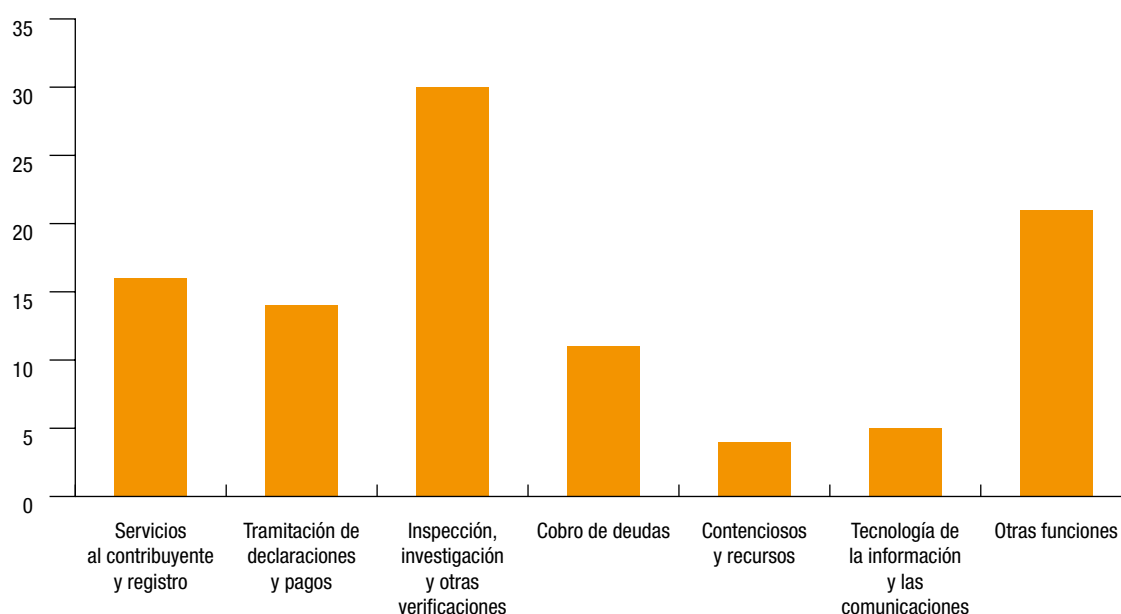


## Componente básico 5: Nuevos conjuntos de competencias

### Valor añadido fundamental

En los últimos años, los conjuntos de competencias del sistema actual de la administración electrónica se han ido adaptando para ofrecer unos servicios electrónicos más centrados en el usuario y una mayor utilización de la capacidad analítica en toda la administración, en particular en aplicaciones como la evaluación de riesgos y las comprobaciones en remoto. Sin embargo, para apoyar los procesos funcionales de la administración tributaria actual, un gran porcentaje del personal de la administración tributaria se dedica a tareas de inspección, a funciones de gestión de la deuda, a la atención al usuario, al registro y a la tramitación de las declaraciones y los pagos.

Figura 4.11. Uso de personal por función, 2017

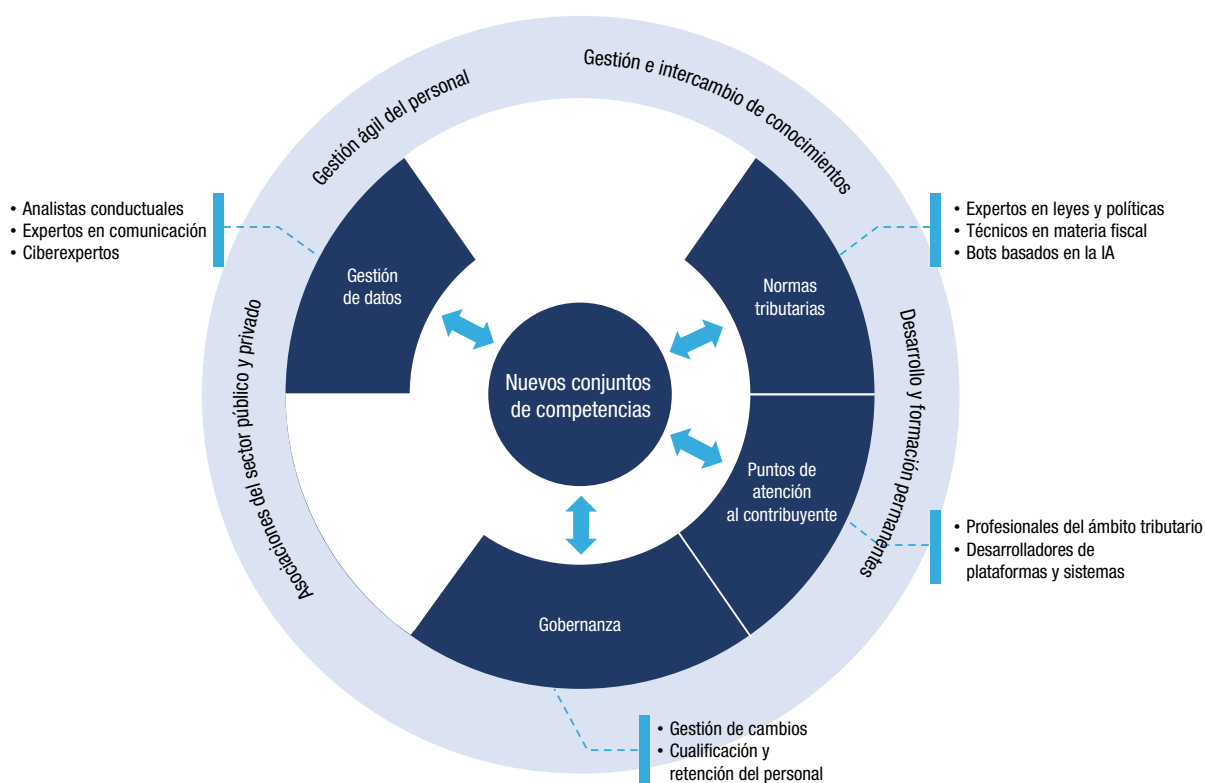


Fuente: OCDE (2019), Tax Administration 2019: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies, <https://doi.org/10.1787/74d162b6-en>

Como dato anecdótico cabe señalar que, al parecer, una gran parte del personal informático también se ocupa principalmente del mantenimiento de los sistemas heredados y del desarrollo de nuevas funciones en torno a esos sistemas.

En la Administración Tributaria 3.0, estos procesos se llevarán a cabo normalmente de forma automática (y basándose en la IA) dentro de la administración tributaria, en particular a través de las aportaciones de otras organizaciones, o dentro de los sistemas naturales de los contribuyentes. Las competencias necesarias se centrarán en mayor medida en facilitar el funcionamiento y la evolución del sistema de administración tributaria en su conjunto. Esto requerirá un aumento del número de profesionales informáticos, programadores, científicos de datos, científicos conductuales y estrategas. Las funciones de los profesionales del ámbito tributario seguirán siendo muy importantes, ya que contribuirán al desarrollo de normas nacionales e internacionales, a la identificación de posibles problemas de cumplimiento y a la tramitación de casos más complejos, en particular a escala internacional donde las diferencias en las normas tributarias o en su aplicación pueden causar problemas.

Figura 4.12. Nuevos conjuntos de competencias



### Estructura del componente básico

El componente básico «nuevos conjuntos de competencias» debe desempeñar las siguientes funciones esenciales para hacer posible la Administración Tributaria 3.0:

- Competencias técnicas profesionales y de gestión adecuadas para operar en un ecosistema sumamente integrado que reúna, con el tiempo, a un número cada vez mayor de socios de los sectores público y privado. Esto conllevará la gestión y la creación de manera conjunta de redes externas con diferentes objetivos, responsabilidades y riesgos.
- Gran agilidad para responder a los cambios en las normas tributarias, los modelos de negocio y los comportamientos de los contribuyentes —en particular los cambios en sus sistemas naturales— y a las crisis.
- Comprensión de los nuevos fenómenos y de las consecuencias de las medidas necesarias, competencias adecuadas para la modelización del sistema y comprensión de los nuevos modelos de negocio.
- Cambio en la combinación de competencias. Entre otras competencias necesarias en el seno de la administración, es probable que esto suponga reunir a personas con las siguientes aptitudes:
  - comprensión de las normas tributarias complejas y de los riesgos de cumplimiento de las obligaciones tributarias;
  - capacidad para transformar las normas tributarias en instrucciones que puedan incorporarse a los distintos sistemas naturales utilizados por los contribuyentes y a los propios sistemas de la administración tributaria;
  - conocimientos de auditoría técnica para garantizar y verificar los sistemas;

- gestores de relaciones para facilitar la implementación de los procedimientos tributarios y su funcionamiento continuo;
- diseñadores, incluidos científicos conductuales y expertos en comunicación, para ayudar a desarrollar puntos de atención al contribuyente adecuados; y
- profesionales de la ciberseguridad y la protección de datos.

**El camino hacia la Administración Tributaria 3.0**

**Tabla 4.5. Nuevos conjuntos de competencias: El camino hacia la Administración Tributaria 3.0**

Descripción	Incipiente	En progreso	Consolidado	Destacado	Ambicionado
<b>Nuevos conjuntos de competencias</b>	<p>Concienciación de las capacidades fundamentales.</p> <p>Existen programas de formación específicos para apoyar funciones y procesos clave.</p>	<p>Implementación de la gestión del conocimiento.</p> <p>Concienciación del papel que desempeñan las actitudes y comportamientos de los contribuyentes.</p> <p>Desarrollo de las capacidades de análisis de datos.</p> <p>Progresiva concienciación del impacto de la disrupción digital en la contratación de personal.</p>	<p>Cooperación entre los inspectores fiscales y el departamento independiente de análisis de datos.</p> <p>Se estudia el comportamiento de los contribuyentes e influye en la toma de decisiones.</p> <p>Primeras pruebas de concepto de aplicaciones de IA.</p> <p>Concienciación del impacto de la disrupción digital en la capacidad del personal y su disponibilidad.</p> <p>El personal es consciente de los cambios en la organización y el entorno.</p>	<p>Se han empezado a utilizar «bots» basados en la IA para asistir en la caracterización e interpretación de las transacciones.</p> <p>Contratación de personal basada en nuevos conjuntos de competencias para resistir el paso del tiempo.</p> <p>La disrupción digital se considera una posibilidad para el futuro.</p> <p>El personal es consciente del cambio y se compromete con él.</p>	<p>Los profesionales del ámbito tributario, de forma colaborativa y con la asistencia de la IA, garantizan el rendimiento general de los sistemas y controlan el desarrollo y el despliegue de algoritmos.</p> <p>El comportamiento de los contribuyentes puede predecirse utilizando la IA y otras herramientas digitales.</p> <p>El personal es capaz de perfeccionar y enriquecer la información con la asistencia de la IA.</p> <p>Nuevas carteras digitales operan en el sistema natural, como la gestión del contenido de los datos y el cumplimiento por diseño.</p> <p>El personal es consciente del cambio continuo y se compromete con él.</p>

En el nivel de madurez consolidado, es probable que las administraciones tributarias contraten principalmente personal nuevo para desempeñar las funciones actuales de administración tributaria, a fin de garantizar que su recaudación de impuestos para financiar los servicios públicos siga siendo eficaz y eficiente. Se está contratando cada vez más personal especializado para apoyar el análisis de datos y el desarrollo de servicios electrónicos, y existe una mayor concienciación sobre la necesidad de contratar a personas con nuevos conjuntos de competencias, aunque no se prevea necesariamente en el presupuesto.

Las principales características del nivel de madurez consolidado del componente básico «nuevos conjuntos de competencias» son las siguientes:

- La combinación de competencias dentro de las administraciones se centra en el desempeño de las funciones actuales y, en particular, en la gestión del cumplimiento, los servicios de atención al cliente y el proceso interno. Esto se ve respaldado por un mayor uso de herramientas digitales y programas de formación.
- El uso de competencias de análisis de datos se ha convertido en una parte importante del sistema general de gestión del riesgo de cumplimiento tanto en lo que respecta a las aplicaciones individuales (por ejemplo, en la selección de auditorías) como a la identificación de posibles ámbitos de preocupación (por ejemplo, patrones de cumplimiento). A menudo se organiza dentro de una función independiente. Un mayor número de administraciones también está empezando a recurrir a científicos conductuales para que ayuden a solucionar problemas concretos.
- La contratación y formación de personal para el desarrollo de nuevos servicios electrónicos dirigidos a los contribuyentes y prestados por la administración. Esto incluye el desarrollo de aplicaciones móviles y web, de procesos robotizados y, en algunos casos, de comunicaciones basadas en la IA. En muchas administraciones, la mayor parte del personal informático se centrará principalmente en mantener los sistemas heredados y en vincularlos.

Durante la transición a la Administración Tributaria 3.0, el componente básico «nuevos conjuntos de competencias», junto con el componente básico «marcos de gobernanza», serán de vital importancia para garantizar el progreso en las partes más técnicas de la nueva infraestructura. Es probable que se requiera personal adicional durante un período de tiempo, ya que se dedicará a tareas distintas a las que realiza el personal centrado en la gestión del sistema tributario actual. Los conocimientos especializados del personal actual seguirán siendo cruciales para facilitar el rediseño de la administración tributaria con el tiempo, habida cuenta de sus amplios conocimientos y experiencia en cuanto al comportamiento de los contribuyentes, los riesgos de cumplimiento y la incidencia de las cargas administrativas.

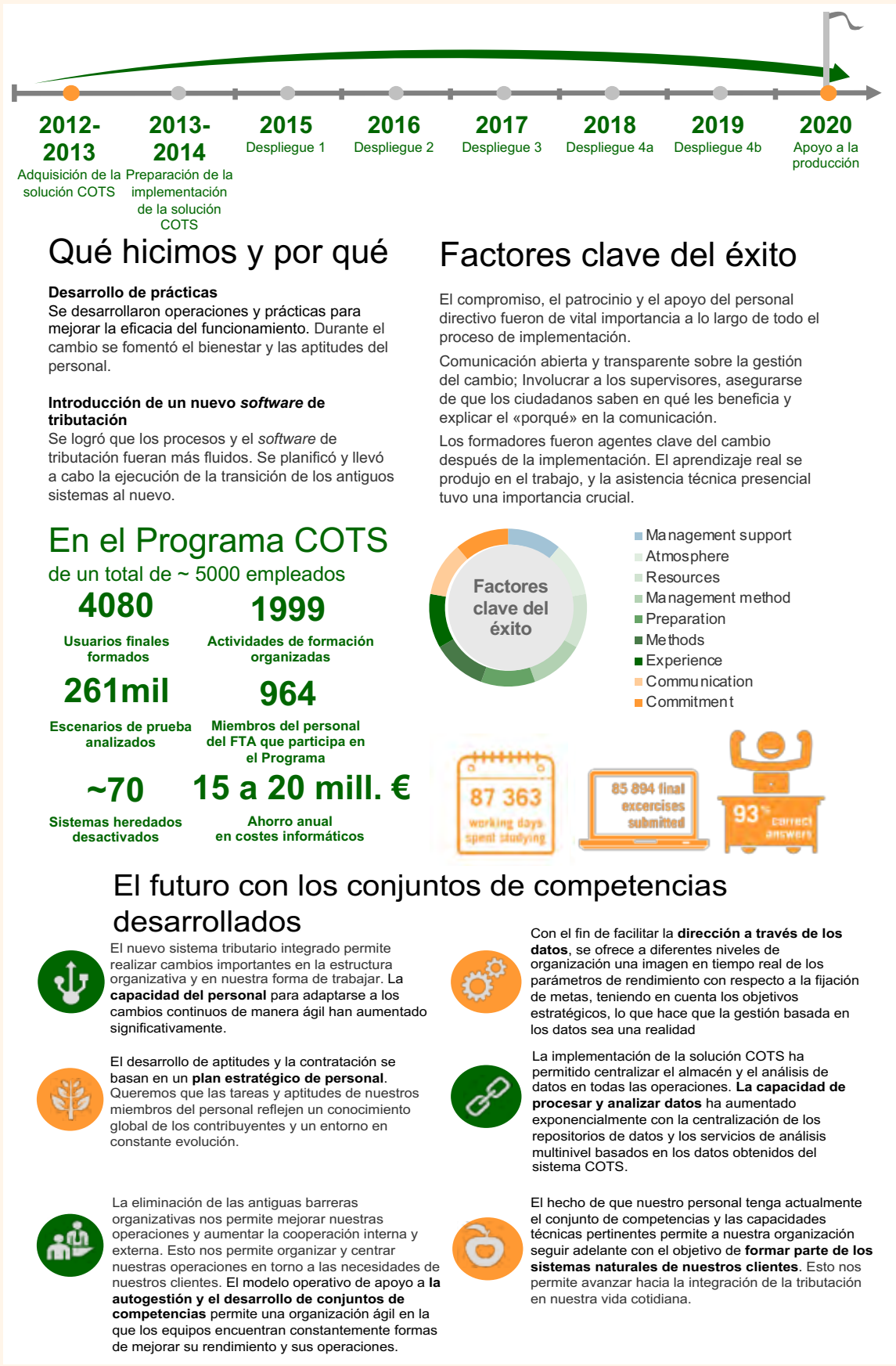
Para iniciar este camino, se sugiere a las administraciones tributarias que valoren la conveniencia de adoptar las siguientes medidas:

- Definir los futuros conjuntos de competencias que puedan ser necesarios durante el período transitorio, que probablemente durará una década o más. Presumiblemente, se incluirá una combinación de recursos humanos internos y externos, dada la posible escasez de especialistas en algunos ámbitos.
- Adquirir un mejor conocimiento de los ámbitos del desarrollo y el mantenimiento de la nueva infraestructura en los que las administraciones pueden cooperar (por ejemplo, con el sector privado y otros organismos públicos).

#### **Recuadro 4.6. Ejemplo de país destacado: Finlandia – Desarrollo del conjunto de competencias**

Finlandia ha sustituido más de 70 sistemas heredados antiguos por un nuevo software disponible en el mercado (COTS). Toda la implementación se llevó a cabo en el plazo previsto y por debajo del presupuesto. Se ha logrado un ahorro anual en costes informáticos de entre 15 y 20 millones de euros. Se desarrollaron operaciones y prácticas para mejorar la eficacia del funcionamiento. El desarrollo de servicios de alta calidad para nuestros clientes fue uno de los principales objetivos. El aumento del nivel de automatización permitió el traslado de personal a tareas más significativas sin poner en peligro la fiabilidad operativa. Durante el cambio se fomentó el bienestar y las aptitudes del personal y aumentó su capacidad para adaptarse a un cambio continuo. Uno de los principales avances logrados con la implementación del software COTS es poder conocer plenamente a los contribuyentes y ha contribuido a desarrollar la capacidad de procesar y analizar datos.

Figura 4.13. Finlandia – Desarrollo del conjunto de competencias a través de la solución COTS



Fuente: Tax Finland (2020)

En savoir plus sur le développement des compétences autour du Programme COTS en Finlande [Cliquez ici](#)

- Crear un marco que establezca la participación prevista del personal de la administración tributaria en la toma de decisiones en sistemas automatizados (por ejemplo, en la toma de decisiones finales, en la asistencia a los contribuyentes y en la tramitación de los recursos y las reclamaciones).
- Crear y propiciar una cultura del cambio —en particular en cuanto al reciclaje profesional y la capacitación—, que se centre en aprovechar los beneficios de la Administración Tributaria 3.0.

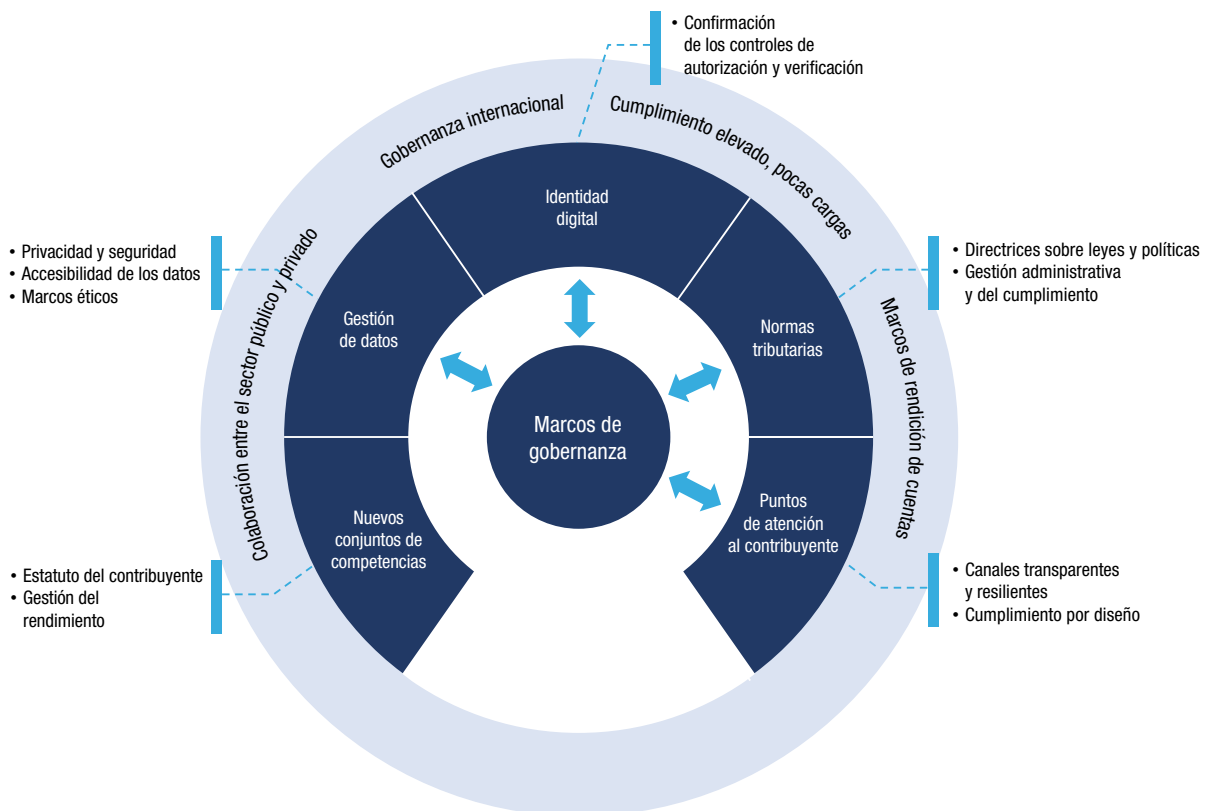
### Componente básico 6: Marcos de gobernanza

#### Valor añadido fundamental

La gobernanza de la administración tributaria depende de factores políticos, culturales, sociales y tecnológicos. Estos factores no son solo relevantes para la organización y el control de la propia administración tributaria, sino también para la cooperación con empresas, con otros organismos públicos y organizaciones no gubernamentales, incluidos los grupos de representación de los contribuyentes. En muchos países, las empresas se han convertido en socios importantes, «agentes» de la administración tributaria que recaudan el IVA y los impuestos sobre los salarios. Junto con los cambios sociales, los nuevos marcos de gobernanza fiscal han mejorado la transparencia y la rendición de cuentas, y han dado lugar a la adopción de procesos consultivos de carácter formal, mecanismos de garantía de los derechos de los contribuyentes y la introducción de oficinas para simplificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y programas de cumplimiento cooperativo.

La transformación en una Administración Tributaria 3.0 requiere integrar los sistemas y procesos del sector público con los del sector privado, y en el ámbito internacional. Para conseguirlo, es necesario adoptar una forma estructurada de gobernanza que aúne a los distintos organismos de modo que colaboren en la gestión del cambio.

Figura 4.14. Marcos de gobernanza



### Estructura del componente básico

El componente básico «marcos de gobernanza» debe desempeñar las siguientes funciones esenciales para hacer posible la Administración Tributaria 3.0:

- Proporcionar estructuras de gobernanza que reúnan a representantes de los sectores público y privado, también a escala internacional, para garantizar que los objetivos de cumplimiento elevado y cargas mínimas se alcancen de manera que se compensen otros problemas, como la equidad, la accesibilidad, la seguridad y la protección de los datos. Esto incluiría la claridad sobre el papel de las administraciones tributarias en los enfoques pangubernamentales.
- Seguridad, accesibilidad y equidad. A este respecto, el papel de las administraciones fiscales en el conjunto del gobierno debe aclararse como parte del enfoque de todo el gobierno.
- Acordar las prioridades clave del trabajo conjunto y proporcionar los recursos de alta calidad necesarios para facilitar dicho trabajo.
- Ofrecer garantías que confirmen la eficacia y eficiencia del sistema de administración fiscal en su conjunto, así como su resiliencia y agilidad ante los cambios y en su reacción ante comportamientos y resultados no deseables
- Reforzar la confianza mutua de todos los actores del sistema en la seguridad y protección de los datos.

### El camino hacia la Administración Tributaria 3.0

Tabla 4.6. Marcos de gobernanza: El camino hacia la Administración Tributaria 3.0

Descripción	Incipiente	En progreso	Consolidado	Destacado	Ambicionado
<b>Marcos de gobernanza</b>	<p>Los inspectores fiscales comprueban las declaraciones de los contribuyentes de forma aleatoria centrándose en tipos de impuestos específicos.</p> <p>Las auditorías in situ forman parte de las estrategias de inspección específicas para cada tipo de impuesto.</p> <p>Los principales socios digitales son los proveedores de software y hardware.</p>	<p>Existen programas de gestión del riesgo de cumplimiento.</p> <p>La verificación automatizada de las declaraciones fiscales marca riesgos y anomalías.</p> <p>Las inspecciones son una parte importante del proceso general de control de calidad, y se centran en todos los aspectos de los contribuyentes.</p> <p>Los organismos públicos y terceros (financieros) son socios externos destacados.</p>	<p>Estrategias de cumplimiento y reducción de las cargas administrativas en consonancia con los actores externos.</p> <p>El comportamiento de los contribuyentes se conoce y se apoya en instrumentos e intervenciones específicos.</p> <p>Primeras implementaciones de soluciones de cumplimiento por diseño.</p> <p>Se han establecido redes internacionales de intercambio de datos públicos y privados.</p>	<p>Se favorece el cumplimiento previo.</p> <p>Las administraciones tributarias apoyan la integración del cumplimiento por diseño en los sistemas naturales del contribuyente.</p> <p>El control continuo aplicado en los sistemas empresariales garantiza la calidad, aumenta la seguridad jurídica en materia tributaria y reduce la necesidad de realizar inspecciones.</p> <p>Procesos ágiles de la administración tributaria integrados en (plataformas de apoyo a) las transacciones de las empresas y los ciudadanos.</p>	<p>Diferentes modelos de participación basados en los niveles de confianza en los ecosistemas.</p> <p>La administración tributaria es una parte transparente del sistema de sistemas resiliente en materia tributaria.</p> <p>La calidad está garantizada a nivel de transacción.</p> <p>La liquidación y la recaudación de impuestos se llevan a cabo progresivamente de manera fluida y sin fricciones.</p> <p>Cooperación internacional sin fricciones entre administraciones tributarias.</p>

- Ofrecer garantías sobre la eficacia y la eficiencia del sistema general de administración tributaria, así como sobre su resiliencia y agilidad para gestionar el cambio y responder a resultados y comportamientos no deseables.
- Ofrecer garantías mutuas en cuanto a la seguridad y la protección de los datos por parte de todos los agentes del sistema.

En el nivel consolidado, la administración tributaria está integrada en una red social de controles y contrapesos, así como en las relaciones de comunicación e intercambio de datos con los actores. Las estrategias de cumplimiento y la aplicabilidad de la legislación fiscal se debaten con los actores políticos y los responsables de las políticas. El intercambio digital de información es la columna vertebral de los acuerdos de cumplimiento entre los sectores público y privado.

El nivel de madurez consolidado del marco de gobernanza aplicado se caracteriza por:

- La clara distinción entre la fijación de la política fiscal y el papel de la administración en su gestión de manera justa e independiente.
- La existencia de marcos jurídicos que regulan la privacidad de los datos, la rendición de cuentas, los derechos de los contribuyentes y la resolución formal de litigios y los recursos.
- La existencia de marcos internos y externos de rendición de cuentas, incluidos mecanismos de quejas, procedimientos consultivos, grupos permanentes de actores, el estatuto del contribuyente y la medición y notificación de la gestión del rendimiento.
- La existencia de acuerdos de cooperación con otras administraciones tributarias que se rigen por convenios fiscales para el intercambio de información, la prevención de la doble imposición y la resolución de litigios.

La transformación digital de la administración tributaria ofrecerá nuevas posibilidades de asignación de actividades, responsabilidades y rendición de cuentas entre los actores de los sectores público y privado, lo que permitirá aumentar la fluidez de la administración tributaria mediante la integración de muchos de sus procesos en los sistemas naturales de los contribuyentes. En última instancia, la administración tributaria es la parte transparente de un sistema más amplio que incluye los sistemas naturales de los contribuyentes, en los que su interconexión es resiliente a las oleadas de perturbaciones y crisis externas y lo suficientemente flexible como para responder con rapidez a las necesidades de la sociedad. Esto requerirá nuevos mecanismos de gobernanza para garantizar el buen desarrollo, aplicación y supervisión de los componentes básicos de la Administración Tributaria 3.0.

Para iniciar este camino, se sugiere a las administraciones tributarias que valoren la conveniencia de adoptar las siguientes medidas:

- Asumir un papel destacado a la hora de explicar la necesidad de la Administración Tributaria 3.0 y de reunir a los actores para concretar la visión de su jurisdicción.
- Desarrollar herramientas estratégicas para apoyar la priorización de actividades, mejorar la cooperación entre los actores y ayudar a alcanzar un acuerdo sobre las formas de cooperación y los próximos pasos.



- Articular estrategias y marcos de rendición de cuentas en relación con la cooperación pública y privada en materia de transformación digital de la administración tributaria, así como modelos de participación sostenible y procedimientos de consulta con los agentes sociales.
- Llevar a cabo proyectos piloto sobre identidad digital y facturación electrónica para ayudar a desarrollar modelos eficaces de cooperación en la práctica, también a escala internacional.

#### Recuadro 4.7. Ejemplo de país destacado: Rusia – Control de los impuestos

En 2016, las autoridades tributarias rusas establecieron un nuevo régimen de cumplimiento de las obligaciones tributarias, el denominado «control de los impuestos» (al que también se hace referencia como «cumplimiento cooperativo»). En lugar de crear un nuevo régimen en todo el sistema tributario, el control de los impuestos es un nuevo sistema opcional para los contribuyentes, que se utiliza en paralelo al sistema tributario existente.

Los mayores contribuyentes digitalmente más avanzados con el máximo nivel de automatización de procesos se ofrecieron voluntarios para participar en las pruebas piloto, ya que podrían disponer de más tiempo para adaptar sus sistemas al nuevo régimen antes de que fuera obligatorio.

El principio básico del control de los impuestos se basa en el desarrollo de una autenticación y una autorización sólidas y seguras para conceder a la autoridad tributaria acceso remoto al sistema o sistemas de contabilidad y declaración de impuestos del contribuyente a través de interfaces de programación de aplicaciones (API). El acceso directo a los ecosistemas de los contribuyentes con arreglo a un enfoque basado en el riesgo e integrado a nivel de transacción prevé un proceso de diligencia debida y un control continuos para determinar si las transacciones comprenden riesgos emergentes o señales de alerta temprana.

En el marco del control de los impuestos, el control estatal está naturalmente integrado en el ecosistema de los contribuyentes. La comunicación y la sincronización con los ecosistemas de los contribuyentes facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias por diseño, creando así una experiencia del cliente omnicanal y fluida que se lleva a cabo a su debido tiempo y de manera eficaz y eficiente.

Figura 4.15. Marcos de gobernanza – Cumplimiento cooperativo



Fuente : Federal Tax Service of Russia (2020)

En savoir plus sur la discipline fiscale coopérative de Russie [Cliquez ici](#)



The background features a network diagram with nodes of varying sizes and colors (light orange, yellow, and blue) connected by thin lines. The nodes are scattered across the upper and middle portions of the page. The lower portion of the page is dominated by large, overlapping, semi-circular shapes in shades of blue, brown, and yellow, creating a layered, abstract effect.

# **ANEXOS**

# ANEXO A.

## VECTORES DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

### Transición digital

Para comprender mejor los efectos transversales de la transformación, la OCDE ha identificado siete vectores fundamentales que describen las propiedades clave de la transformación digital (OECD, 2019). Estos «vectores de la transformación digital» ofrecen una perspectiva global al describir la naturaleza subyacente de los cambios inducidos por la transformación digital y sus consecuencias.

La naturaleza del cambio dificultará la implementación de la administración tributaria. La transformación digital cambia dónde y cómo se generarán las obligaciones tributarias, así como el comportamiento de los contribuyentes y su forma de elaborar y almacenar los datos (transaccionales). El cambio añadirá dimensiones internacionales a las obligaciones de los contribuyentes y al arbitraje jurisdiccional. Además, desde la perspectiva de la administración tributaria, la naturaleza del cambio radica en la disponibilidad y la calidad de los datos, lo que supone un reto para los procesos institucionales actuales con respecto a la recopilación y el procesamiento de datos.

### Vectores de la transformación digital

#### ***Participación relevante en un mercado sin presencia física (scale without mass)***

Los productos y servicios digitales básicos, en particular el *software* y los datos, tienen unos costes marginales cercanos a cero. Debido a esto y al alcance mundial de internet, estos productos y las empresas y plataformas que los utilizan pueden expandirse muy rápidamente, a menudo con pocos empleados y activos materiales o sin presencia geográfica.

- Como consecuencia, la administración tributaria tendrá dificultades a la hora de, por ejemplo, asignar las obligaciones tributarias de manera oportuna y correcta y de ofrecer seguridad jurídica en materia tributaria, especialmente en un contexto mundial. La cuestión es si habrá suficientes registros de datos para detectar y calcular las obligaciones tributarias. Además, tanto para los contribuyentes como para las autoridades tributarias en un contexto mundial tan volátil no será fácil determinar qué normativa resulta aplicable y en qué contexto.

### **Alcance panorámico**

La digitalización facilita la creación de productos complejos que combinan muchas funciones y características (por ejemplo, el teléfono inteligente) y ofrece una ampliación, recombinación y personalización de los servicios. Las normas de interoperabilidad permiten conseguir economías de alcance en todos los productos, empresas e industrias.

- Como consecuencia, la administración tributaria tendrá dificultades por lo que se refiere, por ejemplo, a la caracterización de las transacciones y la interpretación de la normativa. La incertidumbre en cuanto a los tipos impositivos que deben aplicarse pueden dar lugar a errores y litigios no deseados.

### **Dinámica temporal**

Las actividades que han experimentado una digitalización acelerada pueden ir por delante de los procesos institucionales deliberativos, establecer procedimientos y comportamientos y limitar la atención humana. La tecnología también permite registrar fácilmente el presente y explorar, indexar, reutilizar, revender y recordar el pasado.

- Como consecuencia, la administración tributaria tendrá dificultades a la hora de, por ejemplo, acelerar y agilizar los procesos básicos de cálculo y pago. Cabe la posibilidad de que los desfases temporales se conviertan en resquicios que pueden utilizarse y se utilizarán para «amañar el sistema», de modo similar al actual fraude carrusel relacionado con el IVA, ampliando de esta forma el déficit tributario.

### **Capital intangible y nuevas fuentes de creación de valor**

Está aumentando la inversión en formas intangibles de capital como el *software* y los datos. Los sensores que generan datos permiten incorporar nuevos servicios a la maquinaria y el equipo (por ejemplo, motores de reacción y tractores). Las plataformas permiten a las empresas y a los particulares monetizar o compartir fácilmente su capital físico, cambiando la naturaleza de la propiedad (por ejemplo, de un bien a un servicio).

- Como consecuencia, la administración tributaria tendrá dificultades a la hora de, por ejemplo, identificar a los contribuyentes y determinar las obligaciones tributarias. La expansión de la economía colaborativa y de bolos multiplicará el número de cuestiones relacionadas con el incumplimiento (no intencionado). Además, los enormes flujos de datos de sensores podrían afectar al uso eficaz de los volúmenes de macrodatos que alimentan los procesos administrativos y de ejecución.

### **Transformación del entorno**

Gracias a su naturaleza intangible y su cifrado automático, el *software*, los datos y los recursos informáticos pueden almacenarse o utilizarse en cualquier lugar, disociando de esta manera el valor de las fronteras y poniendo en tela de juicio los principios tradicionales de territorialidad, comunidades geográficas y soberanía. Esta segregación crea oportunidades para el arbitraje jurisdiccional.

- Como consecuencia, la administración tributaria tendrá dificultades a la hora de, por ejemplo, disponer de datos que garanticen la asignación oportuna y completa de las obligaciones tributarias, la calidad de las inspecciones y la prevención y resolución eficaces de los litigios en materia fiscal.

### **Enriquecimiento de los dispositivos edge**

El principio de «extremo a extremo» de internet ha trasladado la inteligencia de la red del centro a la periferia. Con sus ordenadores y teléfonos inteligentes, los usuarios pueden innovar, diseñar y construir sus propias redes y comunidades a través de listas de correo, enlaces y redes sociales.

- Como consecuencia, la administración tributaria tendrá dificultades a la hora de interactuar con los contribuyentes en sus ecosistemas naturales, descentralizados. Es probable que estos contribuyentes «permanentemente conectados» quieran, y necesiten, respuestas y aportaciones útiles de forma instantánea. Formar parte de estos sistemas naturales ofrece la posibilidad de recaudar impuestos «desde el principio». Esto aumenta la presión sobre la capacidad de conectarse a un sistema de sistemas y formar parte de él.

### **Plataformas y ecosistemas**

Los menores costes de transacción de las interacciones digitales reflejan el desarrollo no solo de relaciones directas, sino también de plataformas digitales multilaterales, lo que, a su vez, contribuye a reducir aún más los costes de transacción en muchos mercados. Varias de las mayores plataformas funcionan esencialmente como ecosistemas privados con distintos grados de integración, interoperabilidad, intercambio de datos y apertura.

- Como consecuencia, la administración tributaria tendrá dificultades por lo que se refiere, por ejemplo, a la disponibilidad de datos, a las relaciones de asociación con proveedores de datos de terceros, al registro y la identificación del contribuyente, así como a la determinación y el pago de las deudas tributarias. Estas plataformas y ecosistemas pueden llegar a ser «agentes de la administración tributaria», facilitando así la «tributación automática». Sin embargo, por otro lado, algunas de estas plataformas y ecosistemas podrían convertirse en zonas de evasión fiscal difíciles de detectar y destapar. Además, las soluciones inteligentes de *software* en la nube están reduciendo los costes administrativos de transacción y cuestionando los actuales modelos empresariales de contabilidad. Esto afectará, entre otras cosas, a las relaciones de intercambio de datos de terceros, lo que repercutirá en la disponibilidad y la calidad de los datos.

# ANEXO B.

## TENDENCIAS TECNOLÓGICAS EN LA ERA DIGITAL

A continuación, se presenta una selección de las tendencias tecnológicas en la era digital extraída del informe de la OCDE de 2019, titulado *Cómo medir la transformación digital. Hoja de ruta para el futuro* (OECD, 2019):

- **Más rápido y barato.** Gracias al sostenido avance tecnológico, los productos de TIC son más baratos y poderosos. La capacidad de la infraestructura y su contenido están creciendo. La conectividad móvil ha tenido importantes mejoramientos y el 5G está en sus primeras fases de lanzamiento.
- **Infraestructura global de datos.** La capacidad de transmisión de datos crece en todos los países, incluidas las economías en desarrollo. Los flujos de información transfronterizos permiten a las empresas coordinar con efectividad sus procesos de investigación y desarrollo, suministros, producción, venta y postventa en los mercados globales.
- **Los datos en el centro.** La propiedad de la información se concentra a medida que su volumen crece, aunque aún se desconoce el valor global. La creciente importancia de la analítica de datos —análisis de Big data que procede de dispositivos de usuario final localizados en muchos lugares y del internet de las cosas (IoT)— se ha agregado al valor y crecimiento de los centros de datos.
- **La nube y el software.** Los servicios en la nube son un cambio de paradigma en la oferta de TIC que permite a empresas e individuos acceder a prestaciones de TI por demanda en una red sin tener que hacer grandes inversiones en capital de TIC físico.
- **Transformación de la producción.** Los robots, entre ellos los de servicio, están transformando la manufactura. Los avances en campos como Big data, impresión en 3D, comunicación máquina a máquina y robótica, están transformando la producción.
- **Transformación del mundo laboral.** La percepción generalizada es que las tecnologías digitales tienen diversos impactos en el ambiente de trabajo; en particular, su adopción significa dedicar más tiempo a aprender a usar nuevas herramientas y adquirir nuevas destrezas. La introducción de herramientas digitales en el ambiente laboral implica aprendizaje y adaptación, y también afecta a las tareas y organización de los trabajadores.
- **La brecha sí importa.** Si bien la aceptación de internet entre jóvenes está llegando a la saturación, las generaciones mayores todavía están rezagadas. La economía digital se caracteriza por la conectividad entre usuarios y dispositivos, así como la convergencia de elementos antes diferentes de los ecosistemas de comunicación como redes inalámbricas y fijas o voz y datos.

- **Siempre conectados.** Muchos adultos jóvenes pasan al menos una cuarta parte de su día en línea, con la mensajería instantánea y las redes sociales como facilitadores del estilo de vida «siempre en línea». Los avances en las tecnologías móviles permitieron el acceso en línea a quienes hasta ahora no podían pagar la opción de conexiones de banda ancha fija o les era difícil usar computadores. La conectividad móvil contribuye a estar siempre en línea.



# REFERENCIAS

- Benzarti, Y. (2020).** How Taxing Is Tax Filing? Using Revealed Preferences to Estimate Complience Costs. *American Economic Journal: Economic Policy*, 12(4), 38-57. doi:10.1257/pol.20180664 [9]
- Blaufus, K., Hechtner, F., & Jarzembki, J. K. (2019).** The Income Tax Compliance Costs of Private Households: Empirical Evidence from Germany. *Public Finance Review*, 47(5), 925-966. doi:10.1177/1091142119866147 [11]
- Braunerhjelm, P., Eklund, J. E., & Thulin, P. (2019).** Taxes, the tax administrative burden and the entrepreneurial life cycle. *Small Bus Econ.* doi:10.1007/s11187-019-00195-0 [13]
- Eichfelder, S., & Vaillancourt, F. (2014).** *Tax Compliance Costs: A Review of Cost Burdens and Cost Structures.* doi:10.2139/ssrn.2535664 [10]
- European Commission. (2020).** *Communication from the Commission to the European Parliament and the Council: Action Plan for Fair and Simple Taxation Supporting the Recovery Strategy.* European Commission. Recuperado el 3 de November de 2020, de [https://ec.europa.eu/taxation\\_customs/sites/taxation/files/2020\\_tax\\_package\\_tax\\_action\\_plan\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/taxation_customs/sites/taxation/files/2020_tax_package_tax_action_plan_en.pdf) [1]
- OECD. (2020).** *Model Rules for Reporting by Platform Operators with respect to Sellers in the Sharing and Gig Economy.* OECD, Paris. Recuperado el 6 de October de 2020, de [www.oecd.org/tax/exchange-of-tax-information/model-rules-for-reporting-by-platform-operators-with-respect-to-sellers-in-the-sharing-and-gig-economy.htm](http://www.oecd.org/tax/exchange-of-tax-information/model-rules-for-reporting-by-platform-operators-with-respect-to-sellers-in-the-sharing-and-gig-economy.htm) [7]
- OECD. (2019).** *Going Digital: Shaping Policies, Improving Lives.* OECD Publishing, Paris. doi:<https://dx.doi.org/10.1787/9789264312012-en> [4]
- OECD. (2019).** *Implementing Online Cash Registers: Benefits, Considerations and Guidance.* OECD, Paris. Obtenido de <http://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/implementing-online-cash-registers-benefits-considerations-and-guidance.htm> [8]
- OECD. (2019).** *Measuring the Digital Transformation: A Roadmap for the Future.* OECD Publishing, Paris. doi:<https://dx.doi.org/10.1787/9789264311992-en> [5]
- OECD. (2019).** *Tax Administration 2019: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies.* doi:<https://dx.doi.org/10.1787/74d162b6-en> [2]
- OECD. (2019).** *The Sharing and Gig Economy: Effective Taxation of Platform Sellers : Forum on Tax Administration .* OECD Publishing, Paris. doi:<https://dx.doi.org/10.1787/574b61f8-en> [12]
- OECD. (2019).** *Unlocking the Digital Economy - A guide to implementing application programming interfaces in Government.* OECD, Paris. Obtenido de [www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/unlocking-the-digital-economy-guide-to-implementing-application-programming-interfaces-in-government.htm](http://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/unlocking-the-digital-economy-guide-to-implementing-application-programming-interfaces-in-government.htm) [6]
- OECD. (2014).** *Standard for Automatic Exchange of Financial Account Information in Tax Matters.* OECD Publishing, Paris. doi:<https://dx.doi.org/10.1787/9789264216525-en> [3]

# GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Algoritmo.** Conjunto de reglas que han de aplicarse en los cálculos o las operaciones de toma de decisiones, especialmente por parte de un ordenador. La forma en que funciona un algoritmo puede ilustrarse con el ejemplo de las instrucciones de una receta en las que se establecen las medidas precisas, el orden y la indicación detallada de las tareas, la temperatura y el tiempo de cocción, etc.

**Interfaz de programación de aplicaciones (API).** Una interfaz digital que define las interacciones entre múltiples sistemas de *software*. Por ejemplo, cuando se utiliza una aplicación de comparación de precios en un teléfono móvil, la API permite las interacciones entre la aplicación y las bases de datos que contienen las listas de precios de varias empresas que se utilizan para arrojar los resultados de la comparación de precios.

**Inteligencia artificial (IA).** La capacidad de los sistemas informáticos de realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, como el aprendizaje y la resolución de problemas.

**Beneficiario final.** Persona física que en última instancia posee o controla una entidad o persona jurídica, como una empresa, un fideicomiso o una fundación.

**Plataforma en llamas.** Imagen utilizada para indicar que el cambio es urgente, ya que la situación actual es intrínsecamente inestable y, sin cambio, será cada vez más difícil de gestionar. En un contexto empresarial, el término se utiliza a menudo como impulsor del cambio estratégico.

**Computación en la nube.** Utilización de ordenadores en internet para almacenar, gestionar y procesar datos.

**Cumplimiento.** El cumplimiento de las obligaciones jurídicas.

**Cumplimiento por diseño.** Ayudar a las personas a seguir las normas incorporando los requisitos normativos en tareas y procesos manuales y digitales. De este modo, se facilita el cumplimiento y se dificulta el incumplimiento.

**Ciberseguridad.** La aplicación de tecnologías y procesos para proteger las redes informáticas y los datos del acceso y uso no autorizados.

**Identidad digital (ID digital).** Conjunto de atributos relacionados con una entidad (individuo, organización o dispositivo electrónico) que existe en línea, por ejemplo, el desbloqueo de servicios digitales con autenticación única por SMS y los pasaportes electrónicos que incorporan huellas dactilares.

**Digitalización.** Conversión de datos en formatos digitales, legibles por ordenador. Permite sustituir los procesos empresariales basados en el papel por aplicaciones digitales de procesamiento de datos, mejorando los niveles generales de eficiencia.

**Transformación digital.** Se refiere a los efectos económicos y sociales (disruptivos) de la digitalización y la transformación digital. Está cambiando la forma en que las personas y la sociedad en general interactúan entre sí, planteando una serie de cuestiones urgentes en ámbitos como el empleo y las competencias profesionales, la privacidad y la seguridad, la educación, la salud, así como en otros muchos ámbitos.

**Administración electrónica.** Administración (tributaria) electrónica en relación con el apoyo digital a las actividades de recopilación y procesamiento de datos. En la mayoría de los casos se refiere a la digitalización de los antiguos procesos en papel, como la presentación electrónica de declaraciones fiscales, la descarga de formularios y su envío por correo electrónico o los pagos digitales.

**Facturación electrónica.** Intercambio digital de los datos de factura.

**Servicios electrónicos.** Servicio que facilita digitalmente la comunicación, la interacción y la transacción con la administración tributaria a través de formularios en sitios web, la presentación electrónica de declaraciones fiscales y los pagos digitales.

**Tecnología de la información y las comunicaciones (TIC).** Término más amplio para las tecnologías de la información (TI), que se refiere al uso de equipos y aplicaciones electrónicos, como ordenadores, *software*, teléfonos móviles e internet, para recopilar, almacenar, utilizar y enviar datos que permitan la interacción y las transacciones.

**Canales móviles.** Aplicaciones digitales en dispositivos móviles, como ordenadores portátiles, tabletas y teléfonos móviles, a través de los cuales se prestan servicios electrónicos de la administración tributaria.

**Sistemas de «retención a cuenta» (PAYE).** En general, se refiere a un sistema de retención del impuesto sobre la renta por los empleadores.

**Vehículo autónomo.** Vehículo autónomo controlado por ordenador en el que no es necesario que los conductores humanos tomen el control para manejar el vehículo con seguridad.

**Economía colaborativa y de bolos.** Actividades relacionadas con la prestación o el intercambio de servicios a través de una plataforma en línea, de forma gratuita o a cambio de una tarifa (también: economía de la plataforma digital), por ejemplo, la prestación de servicios de alojamiento temporal o de transporte compartido.

**Sistema de sistemas.** Red de sistemas dedicados que combinan capacidades y recursos para ofrecer conjuntamente una calidad de servicio superior a la simple suma de los componentes independientes. En el «sistema de sistemas en materia tributaria», las administraciones tributarias junto con, por ejemplo, las instituciones financieras, otros organismos públicos, los empleadores y los proveedores de *software* ofrecen experiencias de contribuyente integradas y fluidas.

**Número de identificación fiscal (NIF).** Serie específica de números que identifica con carácter único a un contribuyente, además de otros datos identificativos como la fecha de nacimiento, el lugar y la fecha de constitución, el nombre, la dirección, etc.

**Sistemas naturales del contribuyente.** A menudo denominados también «ecosistemas», son el conjunto de elementos interconectados a través de los cuales se interactúa con los clientes, otras empresas, terceros, así como con las soluciones de contabilidad, *software* y tecnología de la propia empresa.

**Puntos de atención al contribuyente.** Servicios que facilitan la participación de los contribuyentes en los procesos de la administración tributaria, por ejemplo, a través de sitios web, centros de atención telefónica o interfaces de *software* integradas en los sistemas naturales.

# Administración Tributaria 3.0: La transformación digital de la administración tributaria

El presente informe ofrece una visión de la transformación digital de la administración tributaria, según la cual la tributación se convertirá con el tiempo en un proceso fluido y sin fricciones. El propósito de este documento de reflexión, solicitado por los Comisionados en la Reunión Plenaria del Foro de Administración Tributaria de la OCDE celebrado en Santiago en 2019, es promover el debate y el diálogo, tanto sobre la visión como sobre sus componentes básicos.



Para más información:



[www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration](http://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration)



[fta@oecd.org](mailto:fta@oecd.org)



[@OCDEFisca](https://twitter.com/OCDEFisca) | [#AdministrationImpot](https://twitter.com/AdministrationImpot)