

Encuesta anual mundial

Introducción

Como parte del movimiento más amplio hacia los servicios digitales, muchas administraciones se han embarcado en un viaje de transformación digital. Han revolucionado sus procesos analógicos, lo que significa que pueden satisfacer mejor las expectativas de los contribuyentes y ofrecer nuevos servicios. Aunque existen datos comparativos a nivel internacional sobre la administración tributaria, recogidos a través de encuestas como la Encuesta Internacional sobre Administración Tributaria (ISORA), estos datos frecuentemente consideran las distintas funciones y procesos de toda una administración tributaria, y pueden no examinar en detalle la digitalización y la transformación digital de las administraciones tributarias.

Esta información podría proporcionar percepciones más detalladas sobre la forma en que las administraciones tributarias están organizando e innovando sus modelos operativos y acuerdos de prestación de servicios, y permitir que las administraciones tributarias aprendan unas de otras, identifiquen buenas prácticas y comprendan mejor la dirección a la que se dirigen las administraciones tributarias a nivel mundial. Equipadas con dicha información, las administraciones tributarias también podrían estar en una mejor posición para ilustrar a los formuladores de políticas por qué es importante proporcionar financiamiento para el viaje de la transformación digital.

Esta encuesta intenta llenar la brecha de información sobre la digitalización de las administraciones tributarias, analizando:

- Herramientas tecnológicas y soluciones de digitalización líderes, implementadas por las administraciones tributarias, y cómo han marcado una diferencia significativa en la brecha fiscal y/o los costos de cumplimiento; y
- Enfoques que ayudarán a avanzar en la transformación digital general de las administraciones tributarias.

El objetivo es actualizar anualmente la información de la encuesta para tener siempre información actualizada y construir una imagen de las tendencias a lo largo del tiempo. Los resultados de la encuesta se pondrán a disposición del público en forma de un catálogo electrónico que se mostrará en un sitio web dedicado del FTA. Las administraciones pueden acceder a este catálogo en cualquier momento, lo que les permite adquirir conocimientos y una mejor comprensión de a quién contactar para participar en más discusiones bilaterales (o incluso multilaterales). Algunas partes de la encuesta se presentarán país por país (por ejemplo, a través de un mapa global o en forma de tabla), mientras que otras partes solo serán presentadas de manera resumida (por ejemplo, a través de gráficos).

La encuesta está estructurada en torno a los bloques de construcción establecidos en el informe [Administración Tributaria 3.0](#) (Identidad digital; Puntos de contacto con el contribuyente; Gestión de datos; Gestión y aplicación de normas fiscales; Elementos generales, incluida la gobernanza y las competencias) del año 2020, y las preguntas se han diseñado para que sean poco gravosas, con preguntas principalmente de tipo sí/no o de opción múltiple. Para áreas específicas de interés, se puede pedir a las administraciones que preparen estudios de casos que podrían incluirse en los catálogos electrónicos o podría haber algunas pequeñas encuestas de seguimiento.

Parte A: Identidad digital

La identificación segura de los contribuyentes es clave para el funcionamiento eficiente de las administraciones tributarias modernas, permitiendo la conexión de los procesos de administración (comunicación, presentación de declaraciones de impuestos, incorporación de otras fuentes de datos, opciones de autoservicio, etc.) con contribuyentes personas físicas y jurídicas.

Para facilitar la identificación de personas físicas y jurídicas que están, o pueden estar, sujetas a obligaciones tributarias, las administraciones tributarias establecen procesos de registro y bases de datos, los llamados "registros", "catastros" o "padrones". Para garantizar la precisión de los registros y agilizar los procesos automatizados internos en toda la administración, en particular la correcta asociación de los datos con los contribuyentes, las jurisdicciones comenzaron a asignar números de identificación fiscal (NIT) o identificadores únicos equivalentes. Consulte [aquí](#) el uso de números de identificación por tipos de tributos para los miembros del FTA.

Con los avances tecnológicos teniendo como resultado una creciente demanda de los contribuyentes por la prestación de servicios a través de medios digitales, las administraciones tributarias deben considerar cómo garantizar la identificación segura de los contribuyentes en el mundo digital. Para este propósito, las administraciones tributarias comenzaron a crear identidades digitales únicas de sus clientes para permitirles acceder a una gama de servicios digitales, por ejemplo, a través de portales de contribuyentes. Consulte [aquí](#) las administraciones que tienen cuentas/registros de contribuyentes integrados que brindan una "visión global del contribuyente" en los principales tributos.

Las identidades digitales brindan oportunidades más amplias que solo en la administración tributaria y pueden permitir que diferentes partes del gobierno y terceros trabajen juntos y permitan que la misma identidad digital se use en interacciones, a nivel nacional y transfronterizo. Como resultado, un número cada vez mayor de gobiernos está implementando estrategias de identidad digital, que abarcan una gran variedad de servicios gubernamentales, y las administraciones tributarias tienen un papel importante que desempeñar en esto.

Esta sección de la encuesta tiene como objetivo sacar a la luz detalles sobre la adopción de identidades digitales por parte de las administraciones tributarias, incluyendo su amplitud y los métodos de autenticación necesarios para que los contribuyentes accedan a los servicios digitales.

		Personas físicas	Negocios
1	¿Exige su administración que los particulares y/o las empresas utilicen una identidad digital aprobada para acceder a servicios digitales seguros (por ejemplo, a través de un portal del contribuyente)?	<input type="checkbox"/> Sí, responda las preguntas en la columna de la Parte A "Personas físicas" <input type="checkbox"/> No, pase a la Parte B	<input type="checkbox"/> Sí, responda las preguntas en la columna de la Parte A "Negocios" <input type="checkbox"/> No, pase a la Parte B

Nota: A los efectos de esta encuesta, la identidad digital es una representación electrónica de una persona o empresa que les permite ser suficientemente distinguidos cuando interactúan en línea. La identidad digital incluye atributos que están vinculados a una credencial que se utiliza para autenticar a la persona o empresa.

Uso y cobertura de la identidad digital

		Personas físicas	Negocios
2	Quién proporciona la identidad digital que las personas y empresas pueden utilizar para acceder a los servicios digitales seguros que ofrece su administración: <i>Seleccione todo lo que corresponda</i>	<input type="checkbox"/> La administración tributaria <input type="checkbox"/> Otro organismo gubernamental <input type="checkbox"/> Un organismo del sector privado	<input type="checkbox"/> La administración tributaria <input type="checkbox"/> Otro organismo gubernamental <input type="checkbox"/> Un organismo del sector privado
3	Si realizó al menos dos selecciones en la segunda pregunta, ¿son esas identidades digitales interoperables?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
4	Si seleccionó "La administración tributaria" en la segunda pregunta, la identidad digital aprobada que ofrece su administración también se puede utilizar para acceder a servicios digitales seguros desde: <i>Seleccione todo lo que corresponda</i>	<input type="checkbox"/> Otro organismo gubernamental <input type="checkbox"/> Un organismo del sector privado	<input type="checkbox"/> Otro organismo gubernamental <input type="checkbox"/> Un organismo del sector privado
5	De su población de contribuyentes individuales y comerciales, indique el porcentaje estimado que utiliza una identidad digital aprobada para acceder a los servicios digitales seguros que ofrece su administración:	0-20 % 21 - 40% 41-60% 61-80% 81 - 100%	0-20 % 21 - 40% 41-60% 61-80% 81 - 100%
6	Enumere los <u>principales</u> servicios, tanto tributarios como no-tributarios, a los que se puede acceder utilizando la identidad digital aprobada: <i>No utilice más de 100 palabras.</i>		

Estructura y registro de la identidad digital

Responda esta sección desde la perspectiva de lo que su administración considera la principal identidad digital utilizada por personas y empresas.

		Personas físicas	Empresas
7	¿La solución de identidad digital subyacente se basa en un sistema de identidad nacional existente o es un sistema completamente nuevo? <i>Escoja una opción</i>	<input type="checkbox"/> Sistema de identidad nacional existente <input type="checkbox"/> Sistema completamente nuevo	<input type="checkbox"/> Sistema de identidad nacional existente <input type="checkbox"/> Sistema completamente nuevo
8	¿Se adoptó un marco de referencia industrial, internacional o de otro tipo para el desarrollo de la solución de identidad digital?	<input type="checkbox"/> Sí, para toda la solución ID <input type="checkbox"/> Sí, para partes de la solución ID <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí, para toda la solución de ID <input type="checkbox"/> Sí, para partes de la solución de ID <input type="checkbox"/> No

			<input type="checkbox"/> No
9	En caso afirmativo en Q8, indique qué marco se utilizó:	<input type="checkbox"/> eIDAS - Reglamento UE (UE) nº 910/2014 de 23 de julio de 2014 <input type="checkbox"/> NIST – SP 800-63 (Directrices de identidad digital del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST) de EE. UU. <input type="checkbox"/> Otro, descríballo en no más de 50 palabras:	<input type="checkbox"/> eIDAS - Reglamento UE (UE) nº 910/2014 de 23 de julio de 2014 <input type="checkbox"/> NIST – SP 800-63 (Directrices de identidad digital del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología de EE. UU.) <input type="checkbox"/> Otro, descríballo en no más de 50 palabras:
10	¿La solución de identidad digital permite una interacción con sistemas de identidad extranjeros?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
10.1	En caso afirmativo en Q10, elija si esto es:	<input type="checkbox"/> Una posibilidad teórica <input type="checkbox"/> Ya hecho en la práctica	<input type="checkbox"/> Una posibilidad teórica <input type="checkbox"/> Ya hecho en la práctica
11	Cuál es el conjunto mínimo de datos que se combinan para establecer la identidad digital: <i>Proporcione la información para personas y empresas.</i>	<input type="checkbox"/> Número de identidad único emitido por un gobierno o un organismo aprobado por el gobierno <input type="checkbox"/> Nombre <input type="checkbox"/> Lugar de nacimiento <input type="checkbox"/> Fecha de nacimiento <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Documentos emitidos por el gobierno, por ejemplo, licencia de conducir o certificado de nacimiento <input type="checkbox"/> Información biométrica, por ejemplo, huellas dactilares, muestra de voz, patrón de rostro, patrón de retina <input type="checkbox"/> Otro, por favor, describa: <hr/> <hr/>	<input type="checkbox"/> Número de identidad único emitido por un gobierno o un organismo aprobado por el gobierno <input type="checkbox"/> Nombre <input type="checkbox"/> Fecha de incorporación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Detalles del (de los) representante(s) autorizado(s) <input type="checkbox"/> Otro, por favor, describa: <hr/> <hr/> <hr/>

12	¿La identidad digital se crea automáticamente o a petición?	<input type="checkbox"/> Automáticamente <input type="checkbox"/> A petición	<input type="checkbox"/> Automáticamente <input type="checkbox"/> A petición
12.1	¿Es necesario tener una reunión para finalizar el proceso de recibir una identidad digital?	<input type="checkbox"/> Siempre, en persona <input type="checkbox"/> Siempre, en modo virtual <input type="checkbox"/> A veces, en persona <input type="checkbox"/> A veces, en modo virtual <input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Siempre, en persona <input type="checkbox"/> Siempre, en modo virtual <input type="checkbox"/> A veces, en persona <input type="checkbox"/> A veces, en modo virtual <input type="checkbox"/> Nunca
12.2	¿Es posible que las personas sin documentos de identidad o certificado de nacimiento reciban una identidad digital para fines tributarios?	<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Aún no, se está considerando la inscripción a través de un programa nacional de inclusión digital <input checked="" type="checkbox"/> Sí, a través de servicios públicos domésticos especiales y medios de identificación (por ejemplo, para refugiados) <input checked="" type="checkbox"/> Sí, mediante el uso de medios privados de identificación, por ejemplo, tarjetas bancarias <input checked="" type="checkbox"/> Sí, a través de servicios específicos de administración tributaria	
Autenticación			
13	¿Se aplica un método de autenticación para verificar la identidad digital cuando se usa en línea?		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
13.1	En caso afirmativo en la P13, indique qué tipos de métodos de autenticación utiliza su administración: <i>Por favor marque todo lo que corresponda.</i>	<input type="checkbox"/> Autenticación con contraseña <input type="checkbox"/> Aplicación móvil <input type="checkbox"/> Reconocimiento facial <input type="checkbox"/> Huella digital	<input type="checkbox"/> Tarjeta de identificación <input type="checkbox"/> Reconocimiento de voz <input type="checkbox"/> Escaneo de retina <input type="checkbox"/> Autenticación multifactorial
13.2	<i>Responda la siguiente pregunta si indicó en la pregunta 13.1 que su administración utiliza más de un método de autenticación.</i> ¿Su administración aplica diferentes métodos de autenticación según el nivel de seguridad requerido para determinados tipos de interacciones (por ejemplo, la visualización de información frente a la realización de cambios en la información)?		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
13.2.1	En caso afirmativo en Q13.2, descríballo en no más de 100 palabras:		
14	Al utilizar servicios digitales seguros, ¿existen situaciones en las que la legislación o las normas de su administración exigen que los contribuyentes realicen una declaración formal (p. ej., confirmar que la información es correcta)?		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
14.1	En caso afirmativo en la pregunta 14,	<input type="checkbox"/> Marcar una casilla	

	<p>indique el tipo de opciones que tienen los contribuyentes para realizar la declaración formal: <i>Seleccione todo lo que corresponda si hay diferentes opciones para diferentes situaciones.</i></p> <p><i>Nota: antes de la digitalización, esta declaración formal podría haberse realizado a través de una firma de tinta manuscrita.</i></p>	<input type="checkbox"/> Revalidación de la identidad digital <input type="checkbox"/> Firma digitalizada, por ejemplo, una imagen escaneada de una firma manuscrita, una firma en una tableta gráfica o una firma en la pantalla usando un cursor o un lápiz digital <input type="checkbox"/> Firma biométrica mediante el uso de software de reconocimiento de firma que captura la presión, los trazos, la velocidad de escritura, etc. <input type="checkbox"/> Firma digital que se basa en un certificado digital emitido por una autoridad de certificación
Autorización		
15	¿Su administración permite que los contribuyentes autoricen a terceros a acceder a servicios digitales seguros?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
15.1	En caso afirmativo en la pregunta 15, ¿se puede asignar la autorización a una persona nombrada o a una entidad? <i>Por favor marque todas las casillas que correspondan.</i>	<input type="checkbox"/> Persona nombrada <input type="checkbox"/> Una entidad
15.2	En caso afirmativo en la pregunta 15, ¿a quién el tercero autorizado puede representar? <i>Por favor marque todas las casillas que correspondan.</i>	<input type="checkbox"/> Representar una empresa <input type="checkbox"/> Representar a otras personas
15.3	En caso afirmativo en la P15, describa en no más de 100 palabras cómo su administración garantiza que el tercero autorizado tenga derecho a representar al contribuyente pertinente:	
Innovación		
16	Con respecto a la principal identidad digital utilizada por sus contribuyentes, ¿la solución subyacente hace uso de tecnologías emergentes e innovadoras?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
16.1	En caso afirmativo en P16, indique qué tecnologías:	<input type="checkbox"/> Cadena de bloques (Blockchain) <input type="checkbox"/> Identidad soberana propia (<i>un enfoque de la identidad digital que otorga a las personas el control de sus identidades digitales</i>). <input type="checkbox"/> Solución de cartera de identidad digital (<i>una solución para almacenar y administrar los datos de identidad y los documentos oficiales en formato electrónico</i>). <input type="checkbox"/> Inteligencia artificial <input type="checkbox"/> Otro, descríballo en no más de 50 palabras:

17	¿Quiere llamar la atención sobre cualquier otro uso innovador de la identidad digital en su administración o en el gobierno en general?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
17.1	En caso afirmativo en P 13.2, descríballo en no más de 100 palabras:	

Parte B: Puntos de contacto del contribuyente

Los avances en la digitalización permitirán a las administraciones tributarias mejorar los puntos de contacto de los contribuyentes con la administración existentes o crear otros nuevos. A lo largo de los años, muchas administraciones miembros del FTA han introducido nuevos servicios electrónicos, que van desde [cuentas de contribuyentes integradas](#) hasta [aplicaciones móviles](#) y [buzones digitales](#). Ahora, esos servicios se amplían aún más mediante el uso de tecnologías innovadoras, como la inteligencia artificial (IA). Por ejemplo, consulte [aquí](#) los miembros del FTA que trabajan con IA y los que han implementado chatbots.

Como parte de este proceso, las administraciones tributarias deben tener una comprensión sólida de las expectativas de los clientes, ya que pueden cambiar con el tiempo y cambiar significativamente entre los diferentes perfiles de contribuyentes y partes interesadas. Si bien muchas administraciones ya miden la satisfacción de los contribuyentes e intermediarios (ver [aquí](#)), es importante mirar más allá de la satisfacción general con la administración y comprender la experiencia del cliente, relacionada con los diversos puntos de contacto.

Los puntos de contacto también pueden integrarse en los sistemas naturales de los contribuyentes, lo que les permite tener una experiencia fluida, lo que permite que los impuestos se conviertan en una parte integrada de la vida diaria y de los negocios, cambiando así fundamentalmente el relacionamiento de los contribuyentes con la administración. Los habilitadores claves para lograr dicha integración son las interfaces de programación de aplicaciones (API) que permiten que las herramientas desarrolladas por terceros interactúen digitalmente con los sistemas de administración tributaria sin proporcionar acceso directo.

Esta sección de la encuesta analiza más de cerca los puntos de contacto de los contribuyentes. Primero, analiza los servicios en línea proporcionados por las administraciones tributarias y cómo se aplican tecnologías innovadoras en este proceso. En segundo lugar, trata de comprender si las administraciones tributarias miden la experiencia del contribuyente cuando utiliza los servicios en línea. Finalmente, encuesta a las administraciones sobre la integración de sus servicios en los sistemas naturales de los contribuyentes y cómo se logra dicha integración.

Servicios en línea				
18	Indique para cuáles de las siguientes interacciones su administración ofrece servicios en línea: <i>proporcione respuestas para cada uno de los tres tipos de impuestos (impuesto sobre la renta de las personas físicas, IRPF; impuesto sobre la renta de las empresas, IRE e impuesto sobre el valor añadido, IVA) y responda las preguntas adicionales para las primeras 5 interacciones.</i>	IRP	IRE	IVA
18.1	<ul style="list-style-type: none"> Registro de impuestos 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.1.1	<ul style="list-style-type: none"> El registro tributario forma parte de un planteamiento de registro gubernamental más amplio, es decir, cuando se registra una persona física o jurídica el registro tributario forma parte automáticamente de ese proceso 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.1.2	<ul style="list-style-type: none"> Cuando se cumplen algunos criterios preestablecidos, el solicitante de registro recibe una respuesta automatizada sin intervención humana con el número o los números de registro tributario. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18.2	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de declaraciones 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.2.1	<ul style="list-style-type: none"> – Cuando se cumplen algunos criterios predeterminados, las declaraciones se procesan automáticamente y las liquidaciones se envían a los contribuyentes (todo ello sin ninguna intervención humana) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.3	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar pagos de impuestos 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.3.1	<ul style="list-style-type: none"> – Hacer pagos de impuestos es parte de un portal de pago en línea oficial más amplio, es decir, un servicio en línea donde las personas pueden pagar tributos y tasas del gobierno. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.3.2	<ul style="list-style-type: none"> – Los pagos se procesan instantáneamente y se reflejan en saldos visibles para el contribuyente 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.4	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de prórrogas de plazos (presentación y pago) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.4.1	<ul style="list-style-type: none"> – Cuando se cumplen algunos criterios predeterminados, la persona solicitante recibe una respuesta automática sin intervención humana si se ha aceptado o rechazado la extensión de un plazo. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.5	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar arreglos para el pago de impuestos 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.5.1	<ul style="list-style-type: none"> – Cuando se cumplen algunos criterios predeterminados, la persona solicitante recibe una respuesta automática sin intervención humana si se ha aceptado o rechazado la extensión de un plazo. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.6	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de consultas confidenciales del contribuyente en un entorno seguro 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.7	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de objeciones relacionadas con tributos 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.8	<ul style="list-style-type: none"> • Atender la correspondencia, como consultas, declaraciones presentadas, documentos enviados por la administración, etc. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.9	<ul style="list-style-type: none"> • Envío de archivos de datos para el sistema de la administración tributaria 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	¿Su administración ofrece soluciones específicas para aquellos que no tienen acceso en línea?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	
20	¿Se asegura su administración de que sus servicios en línea estén disponibles para una amplia gama de usuarios, incluidos aquellos que tienen discapacidades visuales, auditivas, motoras o cognitivas?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	
20.1	En caso afirmativo en la P20, ¿mide su administración cómo esos contribuyentes perciben la calidad de las ofertas de servicios?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	
21	¿Su administración ofrece a los contribuyentes interactuar con asistentes virtuales tales como chatbots?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	
21.1	En caso afirmativo en P21, indique si los asistentes virtuales: <i>Seleccione todas las respuestas que correspondan.</i>	<input type="checkbox"/> Se basan en reglas, es decir, las interacciones con los contribuyentes siguen un conjunto de reglas preprogramadas <input type="checkbox"/> Utilizan la inteligencia artificial (IA) durante las interacciones con los contribuyentes		
21.2	En caso afirmativo en P21, indique el porcentaje (estimado) de interacciones resueltas en primera instancia por los asistentes virtuales.	%		

10 |

22	¿Su administración utiliza la IA durante las interacciones con los contribuyentes (aparte de los asistentes virtuales)?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
22.1	En caso afirmativo en la P22, describa en no más de 100 palabras para qué tipo de interacciones se usa la IA y la participación de la IA en ese proceso:	
23	¿Su administración utiliza procesos preprogramados durante las interacciones con los contribuyentes (aparte de los asistentes virtuales)?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
23.1	En caso afirmativo en P23, describa en no más de 100 palabras para qué tipo de interacciones se utilizan procesos preprogramados:	
Medición de la experiencia del contribuyente		
24	¿Su administración mide la experiencia del contribuyente en el uso de servicios en línea?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
24.1	En caso afirmativo en la pregunta 24, indique cómo se mide la experiencia del contribuyente:	<input type="checkbox"/> Encuesta <input type="checkbox"/> Canales de retroalimentación en línea <input type="checkbox"/> Pruebas de usuario <input type="checkbox"/> Análisis web <input type="checkbox"/> Otro, descríballo en no más de 50 palabras:
Creación de paquetes de software para uso de los contribuyentes		
25	¿Su administración crea paquetes de software que ayuden a los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones tributarias (por ejemplo, software de contabilidad, soluciones de facturación, soluciones de presentación de declaraciones)? <i>Tenga en cuenta: esos paquetes de software pueden ser para computadoras de escritorio y/o dispositivos móviles.</i>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
26	¿Su administración participa en la creación conjunta de paquetes de software con terceros?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
27	En caso de respuesta afirmativa a las preguntas 25 y/o 26, describa en no más de 100 palabras el tipo de paquetes de software proporcionados o creados conjuntamente:	
Integración de interacciones fiscales en sistemas de terceros		
28	¿Su administración desarrolla interfaz de programación de aplicaciones (API)?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
28.1	En caso afirmativo en la P28, ¿su administración hace bibliotecas de API disponibles públicamente para	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

	uso de terceros?			
28.2	En caso afirmativo en la pregunta 28, ¿participa su administración en la creación conjunta de API con terceros?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
28.3	En caso afirmativo en la pregunta 28, indique para cuáles de las siguientes interacciones su administración ha publicado API que permiten a terceros integrar la interacción respectiva en sus productos: <i>Proporcione respuestas para cada uno de los tres tipos de impuestos.</i>	IRP	IRE	IVA
28.3.1	Registro de contribuyentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.2	Presentar declaraciones de impuestos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.3	Hacer pagos de impuestos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.4	Solicitar prórrogas de plazos (presentación y pago)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.5	Solicitar arreglos de pago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.6	Realización de consultas confidenciales del contribuyente en un entorno seguro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.7	Presentar objeciones relacionadas con los tributos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.8	Atender la correspondencia, como consultas, declaraciones presentadas, documentos enviados por la administración, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.9	Cargar archivos de datos en el sistema de la administración tributaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.3.10	Otro, describa brevemente en no más de 100 palabras:			

Parte C: Gestión de datos

La administración tributaria actual es, en esencia, una operación de procesamiento de datos que depende en gran medida de la disponibilidad y calidad de los datos. Con el aumento de la digitalización, se recopilan y utilizan más datos de los contribuyentes y de terceros relacionados con los impuestos para mejorar la eficiencia y la velocidad de los procesos de administración tributaria, así como para ayudar a proporcionar nuevos servicios.

La recopilación de datos ahora va más allá de los procesos tradicionales con la implementación de sistemas de informes que requieren la transferencia electrónica de los documentos primarios del contribuyente, como facturas, en algunos casos en tiempo real. Además, los informes de datos de terceros se amplían en muchas jurisdicciones más allá de los informes de los empleadores (por ejemplo, bajo los sistemas Pay-As-You-Earn) para cubrir a los intermediarios financieros y otras partes interesadas, incluido el intercambio de datos entre las administraciones tributarias y otras partes del gobierno. Los datos sobre los regímenes de declaración de ingresos en las jurisdicciones de los miembros del FTA se pueden encontrar aquí: [ingresos de residentes](#) e [ingresos de no residentes](#).

Equipadas con todos estos datos, las administraciones tributarias están introduciendo nuevos servicios, por ejemplo, el llenado previo de declaraciones de impuestos. Dado que muchas administraciones recopilan información sobre sueldos y salarios directamente de los empleadores, ahora un gran número de miembros del FTA aplica el llenado previo de las declaraciones del impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRP) (ver [aquí](#)). El llenado previo de las declaraciones puede reducir significativamente la carga de cumplimiento de los contribuyentes, y muchas administraciones ahora buscan incluir datos sobre los gastos deducibles para permitir un llenado previo completo de las declaraciones del IRP. Además, la disponibilidad de los sistemas de facturación electrónica permite que las administraciones tributarias comiencen a ir más allá de las declaraciones IRP y ahora cubran las declaraciones (completas) prellenadas del impuesto sobre la renta empresarial y del impuesto al valor agregado.

Para maximizar el valor de los datos que las administraciones tributarias tienen a su disposición, también deben considerar cómo compartirlos de manera efectiva con otras agencias y socios del ecosistema. También deben pensar en cómo analizar mejor los datos y, aunque muchas administraciones ya emplean científicos de datos y oficiales de análisis (ver [aquí](#)), tener capacidades de big data con las personas, habilidades e infraestructura necesarias es clave para el éxito en esta área.

Esta sección de la encuesta examina todas esas cuestiones, abarcando la recopilación y el uso de datos, los acuerdos de intercambio de datos y las estructuras de gobernanza de datos. También analiza el análisis de datos y el uso de soluciones innovadoras para respaldar o mejorar las capacidades u operaciones de gestión de datos.

Estándares de datos		
29	¿Requiere su administración el uso de estándares reconocidos en el mercado para:	
29.1	<ul style="list-style-type: none"> ¿Intercambio de datos con la administración? 	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
29.2	<ul style="list-style-type: none"> ¿Mantenimiento de registros? 	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

Recopilación de datos			
		Contribuyentes a través de sus sistemas de negocio (más allá de los sistemas PAYE)	Terceros como entidades financieras, aseguradoras, organismos sanitarios, etc.
30	¿Su administración recibe datos directamente de:	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
	En caso afirmativo, responda a las siguientes preguntas:		
30.1	¿Se pueden enviar algunos datos a la administración automáticamente de máquina a máquina sin intervención humana?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
30.2	¿Se pueden cargar algunos datos manualmente en los sistemas de la administración a través de interfaces dedicadas?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
31	¿Puede el sistema de TI de su administración acceder de forma rutinaria a los datos almacenados en los sistemas naturales de los contribuyentes, por ejemplo, para fines de evaluación de riesgos, auditoría o determinación de impuestos?		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
31.1	En caso afirmativo en la P31, descríballo en no más de 100 palabras, incluso si se trata de un requisito legal o requiere el consentimiento del contribuyente:		
32	¿Se requiere que ciertas categorías de contribuyentes utilicen una solución de factura electrónica que transfiera datos a la administración tributaria?		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
33	¿Se requiere que ciertas categorías de contribuyentes utilicen equipos fiscales en línea que transfieren datos a la administración tributaria?		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Prellenado			
34	¿Su administración pre-llena automáticamente las declaraciones de impuestos con los datos que ha recopilado? <i>Por favor, seleccione todo lo que corresponda para cada tipo de impuesto.</i>	IRP <input type="checkbox"/> Sí, con información de ingresos <input type="checkbox"/> Sí, con información sobre los gastos / prestaciones <input type="checkbox"/> No	IRE <input type="checkbox"/> Sí, con información de ingresos <input type="checkbox"/> Sí, con información sobre los gastos / prestaciones <input type="checkbox"/> No
			IVA <input type="checkbox"/> Sí, con información de ingresos <input type="checkbox"/> Sí, con información sobre los gastos / prestaciones <input type="checkbox"/> No
35	¿Ha comenzado su administración a pre-llenar completamente las declaraciones de impuestos?		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
35.1	Si indicó en la pregunta 35 que su administración ofrece declaraciones de impuestos prellenadas, ¿simplificó su jurisdicción las reglas fiscales para permitir el llenado completo de las declaraciones?		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

35.1.1	En caso afirmativo en la pregunta 35.1, indique cómo se simplificaron las normas tributarias:	<input type="checkbox"/> Reducción del número de deducciones imponibles/bonificaciones <input type="checkbox"/> Creación de regímenes fiscales especiales con reglas simplificadas para el cálculo de la renta <input type="checkbox"/> Otro, descríbalos en no más de 50 palabras:	
36	En caso afirmativo en la P34 (en cualquiera de los tres tipos de impuestos), ¿su administración recibe datos de ingresos o gastos que se utilizan para completar previamente las declaraciones de impuestos de:		
36.1	- Marketplaces en línea (incluida la economía colaborativa)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
36.2	- Otras plataformas en línea, por ejemplo, negociación de acciones, divisas (incl. criptomonedas).	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	En caso afirmativo, describa el tipo de datos de ingresos o gastos recibidos (no más de 50 palabras):
36.3	- Sistemas de contabilidad de contribuyentes	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	En caso afirmativo, describa el tipo de datos de ingresos o gastos recibidos (no más de 50 palabras):
36.4	- Sistemas de facturación electrónica	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
36.5	- Equipos fiscales en línea	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
36.6	- Otras entidades gubernamentales	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	En caso afirmativo, describa el tipo de datos de ingresos o gastos recibidos (no más de 50 palabras):
36.7	- Entidades privadas como bancos y compañías de seguros	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	En caso afirmativo, describa el tipo de datos de ingresos o gastos recibidos (no más de 50 palabras):
36.8	- Otras jurisdicciones (más allá de los datos recibidos bajo CRS, FATCA y DAC)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	En caso afirmativo, describa el tipo de datos de ingresos o gastos recibidos (no más de 50 palabras):
37	¿Su administración ingresa datos específicos en los sistemas naturales de los contribuyentes (más allá del llenado previo de las declaraciones de impuestos)?		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

Intercambio de datos							
Interno							
38	¿Tiene su administración un sistema de gestión de datos corporativo (gobernanza) que permite ver la información de los contribuyentes en toda la administración?					<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Con otras partes del gobierno							
39	¿Su administración comparte información masiva con otras agencias gubernamentales o le brinda acceso directo a la información?					<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
39.1	En caso afirmativo en la P39, describa el tipo de datos compartidos (por ejemplo, datos de ingresos, información personal del contribuyente) y con qué agencias gubernamentales (no más de 50 palabras):						
40	¿Su administración recibe información masiva de otras agencias gubernamentales o tiene acceso directo a la información que tienen otras agencias gubernamentales?					<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
40.1	En caso afirmativo en la P39, describa el tipo de datos recibidos (por ejemplo, datos de ingresos, información personal del contribuyente) y de qué agencias gubernamentales (no más de 50 palabras):						
41	En su jurisdicción, ¿existen bases de datos intergubernamentales comunes?					<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
41.1	En caso afirmativo en Q41, seleccione qué tipo de bases de datos:		<input type="checkbox"/> Registro de población <input type="checkbox"/> Registro de propiedad <input type="checkbox"/> Registro de empresas <input type="checkbox"/> Registro de vehículos de motor <input type="checkbox"/> Otro, descríbalo brevemente (no más de 50 palabras):				
Con terceros no gubernamentales							
42	¿Su administración comparte datos de contribuyentes individuales con terceros no gubernamentales: <i>Seleccione todas las respuestas que correspondan.</i>	Empleadores	Agentes de retención*	Intermediarios fiscales**	Instituciones financieras	Otros	
		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
* <i>Agente de retención: Una persona que está obligada por ley a retener impuestos.</i> ** <i>Intermediario fiscal: Persona que asesora y asiste a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.</i>							
42.1	Automáticamente	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	

	En caso afirmativo en Q42, indique los datos se comparten:	A iniciativa del contribuyente	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No				
43	¿Su administración comparte datos de contribuyentes anonimizados de forma confidencial con terceros con fines analíticos, es decir, no para divulgación general?						<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
43.1	En caso afirmativo en P43, describa en no más de 100 palabras con quién y con qué fines:						
Gobierno de datos							
44	¿Su administración:						
44.1	- ¿Tiene una estrategia amplia de gestión de datos?						<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
44.2	- ¿Evalúa la calidad de los datos reportados?						<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
44.3	- ¿Cuenta con un marco de ética de datos?						<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
44.4	- ¿Controla a los datos de acceso de los usuarios y la seguridad?						<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
44.5	- ¿Detecta automáticamente el acceso no autorizado?						<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
44.6	- ¿Emplea a un oficial responsable de la protección de datos?						<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
44.7	- ¿Tiene una unidad de ciberseguridad?						<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
44.8	- ¿Contrata a partes externas para probar la seguridad de sus sistemas?						<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
44.9	- ¿Utiliza inteligencia artificial como parte del proceso de gobernanza de datos?						<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
44.9.1	En caso afirmativo en P 44.9, describa cómo (en no más de 100 palabras):						
Análisis de datos							
45	¿Su administración:						
45.1	- ¿Tiene capacidades de <i>big data</i> con las personas, habilidades e infraestructura necesarias?						<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
45.2	- ¿Utiliza una herramienta de visualización e inteligencia empresarial (BI) para toda la empresa?						<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
45.3	- ¿Utiliza analytics para la detección y prevención del fraude fiscal en tiempo real?						<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
46	¿Su administración utiliza <i>big data</i> con fines analíticos?						<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

46.1	En caso afirmativo en P46, indique el propósito:	<input type="checkbox"/> Mejorar el cumplimiento <input type="checkbox"/> Identificar tendencias <input type="checkbox"/> Previsión de políticas <input type="checkbox"/> Previsión de ingresos <input type="checkbox"/> Proporcionar nuevos servicios <input type="checkbox"/> Otros
46.2	En caso afirmativo en la P46, ¿su administración utiliza inteligencia artificial/aprendizaje de máquina como parte de este análisis?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Innovaciones		
47	¿Existen soluciones/tecnologías innovadoras que su administración haya implementado para respaldar o mejorar sus capacidades u operaciones de gestión de datos (por ejemplo, DataOps, uso de inteligencia artificial y automatización)?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
47.1	En caso afirmativo en P 13.2, descríballo en no más de 100 palabras:	

Parte D: Gestión y aplicación de las normas tributarias

Actualmente, la gestión y aplicación de las normas tributarias se lleva a cabo principalmente dentro de los procesos impulsados o respaldados por la administración tributaria. Esto generalmente implica una serie de pasos que incluyen:

- La provisión de orientación sobre el cumplimiento de la ley tributaria y de los plazos (a través de una variedad de canales, incluidos sitios web, comunicaciones directas, agentes tributarios, etc.);
- el uso de formularios y formularios electrónicos que requieren que el contribuyente ingrese información tributaria específica relevante (que puede ser para fines de registro, presentación de declaraciones de impuestos, etc.); y
- la finalización del proceso pertinente dentro de la administración (por ejemplo, el registro del contribuyente, el cómputo de la obligación tributaria final, la aceptación de pagos, etc.).

Sin embargo, la transformación digital de las administraciones tributarias afectará la forma en que se lleva a cabo la gestión de las normas tributarias. Cada vez más, las administraciones tributarias deberán considerar brindar más detalles sobre las reglas técnicas y la información necesaria para que los elementos del procesamiento tributario se lleven a cabo dentro de los sistemas naturales de los contribuyentes. Según este enfoque, los datos permanecen en gran medida en los sistemas de los contribuyentes con procesos de aseguramiento realizados en el propio sistema en lugar del procesamiento de los datos subyacentes por parte de la administración.

Esta sección intenta crear una descripción general de cómo las administraciones tributarias utilizan la tecnología para la gestión de las normas tributarias. Esto incluye analizar la traducción de las normas fiscales a un formato legible por máquina, el desarrollo de marcos de aseguramiento que permitan a terceros incorporar normas tributarias en sus paquetes de software y el uso de inteligencia artificial y otras innovaciones en esta área.

Normas/leyes fiscales legibles por máquina		
48	En su jurisdicción, ¿han traducido la legislación y las normas fiscales a un formato legible por máquina que permita incorporar la legislación y las normas a los programas informáticos pertinentes utilizados por los contribuyentes?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Si la respuesta es afirmativa en P48,		
48.1	- Describa en no más de 100 palabras cómo han logrado esto (p. ej., qué herramientas y metodologías se utilizaron).	
48.2	- ¿Necesitaron simplificar las normas tributarias y/o legislaciones?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
48.3	- Describa, en un máximo de 100 palabras, cómo se asegura de que los	

	futuros cambios en las normas o leyes tributarias se incorporen a este formato.	
Marco de garantía		
49	¿Ha desarrollado su administración tributaria un marco de garantía que permita a terceros incorporar reglas tributarias en sus paquetes de software y entregar resultados basados en esas reglas que son aceptadas por la administración tributaria?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
49.1	En caso afirmativo en la P49, describa en no más de 100 palabras cómo se valida y se garantiza la correcta aplicación de dicho marco.	
49.2	Si la respuesta a la pregunta 49 es negativa, indique cómo su administración garantiza que los paquetes de software comercial sean compatibles con el sistema de la administración tributaria. <i>Seleccione todas las respuestas que correspondan.</i>	<input type="checkbox"/> La administración proporciona documentación técnica para permitir el desarrollo de productos por parte de los proveedores de software <input type="checkbox"/> La administración impone un ciclo de vida de desarrollo de software que un proveedor de software debe seguir para cumplir con los requisitos establecidos <input type="checkbox"/> La administración implementa controles en torno a la autorización y validación de la información enviada/recibida <input type="checkbox"/> La administración no ve la necesidad de garantizar que los paquetes de software comerciales sean compatibles con el sistema de administración tributaria <input type="checkbox"/> Otro, descríballo en no más de 50 palabras:
50	¿Su administración pública los nombres de los productos de software aprobados o reconocidos por la administración?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
50.1	¿Su administración mantiene un registro de productos de software aprobados o reconocidos?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
50.1.1	En caso afirmativo en Q50.1, ¿este registro está disponible públicamente?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
50.2	En caso afirmativo en P50 y/o P50.1, indique cómo se lleva a cabo el proceso de aprobación/reconocimiento:	<input type="checkbox"/> Certificación de la administración <input type="checkbox"/> Certificación por otro organismo gubernamental <input type="checkbox"/> Aprobación de la administración de un proceso de certificación privado <input type="checkbox"/> Otro, descríballo en no más de 50 palabras:
Registro/dar de baja automatizado		

51	¿Su administración da de alta/baja de forma automática a los contribuyentes en base a los datos recibidos de terceros?	Registrar a los contribuyentes <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Dar de baja a los contribuyentes <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
52	¿Pueden los terceros interesados, por ejemplo, las plataformas, registrar/dar de baja automáticamente a los contribuyentes?	<input type="checkbox"/> Sí, sin consentimiento del contribuyente <input type="checkbox"/> Sí, solo con consentimiento del contribuyente <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí, sin consentimiento del contribuyente <input type="checkbox"/> Sí, solo con consentimiento del contribuyente <input type="checkbox"/> No
Inteligencia Artificial			
53	¿Su administración utiliza inteligencia artificial (AI)?		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
53.1	En caso afirmativo en P53, seleccione los principales casos de uso:	<input type="checkbox"/> Suministro automatizado de información personalizada a partes interesadas <input type="checkbox"/> Asistentes virtuales <input type="checkbox"/> Procesos de evaluación de riesgos <input type="checkbox"/> Detección de evasión y fraude fiscal <input type="checkbox"/> Asistencia a funcionarios tributarios en la toma de decisiones administrativas <input type="checkbox"/> Hacer recomendaciones para acciones <input type="checkbox"/> Toma de decisiones administrativas finales <input type="checkbox"/> Resolución de litigios <input type="checkbox"/> Para garantizar la integridad de los sistemas/procesos de la administración tributaria <input type="checkbox"/> Otro, descríballo en no más de 50 palabras:	
53.1.1	Si seleccionó "Procesos de evaluación de riesgos" en P53.1, indique para qué tipos de impuestos:	<input type="checkbox"/> IRP <input type="checkbox"/> IRE <input type="checkbox"/> IVA	
53.1.2	Si seleccionó "Resolución de litigios" en P53.1, indique para qué tipos de impuestos:	<input type="checkbox"/> IRP <input type="checkbox"/> IRE <input type="checkbox"/> IVA	
53.2	En caso afirmativo en la P53, ¿existen limitaciones en el uso de la IA, por ejemplo, la toma de decisiones finales?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
53.2.1	En caso afirmativo en P53.2, describa brevemente en no más de 50 palabras:		

53.3	En caso afirmativo en la P53, ¿tiene su administración tributaria un marco ético para la aplicación de la IA?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
53.4	En caso afirmativo en la pregunta 53, describa en no más de 50 palabras cómo su administración se asegura de que las decisiones de la IA no estén sesgadas (p. ej., investiga su IA o revisa el código fuente en busca de sesgos humanos):	
Innovación		
54	¿Cuenta su administración con sistemas que sean capaces de identificar errores o inconsistencias en los datos proporcionados por las partes interesadas en el punto de recepción en la administración?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
55	¿Permite el sistema informático de su administración que el contribuyente o la empresa prueben por adelantado el tratamiento fiscal de las situaciones para informar sobre su toma de decisiones y sus responsabilidades?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
56	¿Su administración utiliza <i>Distributed Ledger Technology</i> , por ejemplo, blockchain, en sus procesos tributarios?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
56.1	En caso de respuesta afirmativa a la pregunta 56, ¿utiliza su administración contratos inteligentes integrados en la <i>Distributed Ledger Technology</i> ?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
57	¿Su administración proporciona automáticamente información sobre las posiciones fiscales individuales de los contribuyentes cada vez que estos cambian a terceros para facilitar la retención de impuestos?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
57.1	En caso afirmativo en la pregunta 57, indique a qué terceros proporciona automáticamente esta información (no más de 50 palabras):	
57.2	En caso afirmativo en la pregunta 57, ¿esos terceros calculan la retención sobre la base de una tasa fija o de la posición fiscal más amplia del contribuyente?	<input type="checkbox"/> Retención sobre la base de una tasa impositiva única <input type="checkbox"/> Retención en función de la posición fiscal individual
57.3	En caso afirmativo en la pregunta 57, indique si la retención se realiza como resultado de requisitos legales o acuerdos voluntarios:	<input type="checkbox"/> Requisito legal <input type="checkbox"/> Arreglos de carácter voluntario
58	¿Hay alguna otra innovación en esta área que haya emprendido y le gustaría señalar a la atención de otras administraciones? En caso afirmativo en P 13.2, descríballo por favor en no más de 100 palabras:	

Parte E: Elementos generales

La naturaleza de la transformación digital requiere la unión de sistemas y procesos en los sectores público y privado, así como a nivel internacional. La complejidad y las importantes inversiones en recursos que se requieren exigen un enfoque estratégico y una forma estructurada de gobernanza para que la transformación tenga éxito. Esta sección de la encuesta analiza ambos temas.

Se explora más a fondo cómo las administraciones identifican las habilidades futuras requeridas para una transformación digital exitosa. Si bien muchas administraciones ya informaron que evalúan las necesidades de capacidad actuales y futuras (ver [aquí](#)), esta sección entra en más detalles y analiza específicamente la transformación digital.

Finalmente, esta sección solicita detalles sobre el desarrollo de una cultura digital dentro de la administración y el compromiso con las partes interesadas internas y externas.

Estrategia		
59	¿Su administración ha desarrollado una estrategia para la transformación digital?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No, vaya a la pregunta 60
En caso afirmativo en P59:		
59.1	Indique el marco temporal de la estrategia:	<input type="checkbox"/> Menos de 3 años <input type="checkbox"/> 3 a 5 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años
59.2	¿Todas las partes interesadas internas clave, incluida la alta dirección y las áreas funcionales pertinentes, han participado en la elaboración de la estrategia?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
59.3	¿Se han buscado aportes de partes interesadas externas, como otras partes del gobierno, responsables de la política tributaria, organismos y representantes de los contribuyentes?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
59.4	Durante el proceso de elaboración de la estrategia, ¿ha utilizado su administración el análisis de datos y la analítica para prever diferentes escenarios?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
59.5	¿Su administración monitorea el progreso con respecto a la estrategia de transformación digital?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
59.5.1	En caso afirmativo en la P59.5, describa en no más de 100 palabras cómo se monitorea el progreso:	
60	¿Tiene su gobierno una estrategia de transformación digital más amplia?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
60.1	En caso afirmativo en las preguntas 59 y 60, ¿la estrategia de transformación digital de su administración se ha alineado con la del gobierno?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Gobernanza		

61	¿Ha establecido su administración un órgano de gobierno de alta dirección para supervisar la transformación digital?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
61.1	En caso afirmativo en la pregunta 61, ¿los interesados externos tienen posiciones formales en el órgano de gobierno, por ejemplo, como directores no ejecutivos, asesores u observadores?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
61.1.1	En caso afirmativo en P61.1, indique de dónde provienen esas partes interesadas externas:	<input type="checkbox"/> Otras partes del gobierno <input type="checkbox"/> Sector privado <input type="checkbox"/> Sociedad civil <input type="checkbox"/> Otro, descríballo en no más de 50 palabras:
62	¿Ha delimitado su administración los fondos que respaldan la transición a una administración tributaria digital?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
63	¿Ha adoptado su administración actividades de planificación de programas que apoyen la transición a una administración tributaria digital?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
64	¿Cuenta su administración con funciones/posiciones específicas que gestionen y dirijan el trabajo de transformación digital, por ejemplo, un ejecutivo principal digital?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
65	¿Tiene su gobierno un enfoque de gobierno completo para la gobernanza de la transformación digital?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
65.1	En caso afirmativo en la pregunta 65, ¿está su administración representada directamente en las estructuras de gobierno de ese enfoque?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Competencias		
66	¿Ha identificado su administración las habilidades futuras requeridas por la administración para una transformación digital exitosa?	<input type="checkbox"/> Sí, para toda la administración <input type="checkbox"/> Sí, para partes de las administraciones <input type="checkbox"/> No, vaya a la P67
En caso afirmativo en la P66:		
66.1	Por favor, describa en no más de 50 palabras las habilidades futuras requeridas por su administración:	
66.2	¿Ha cotejado su administración las competencias que tienen actualmente los funcionarios con las que se necesitan?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No, vaya a la P66.3
En caso afirmativo en 66.2:		
66.2.1	¿El mapeo cubre un período de varios años?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
66.2.2	¿Se revisa el mapeo periódicamente?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

66.2.3	¿Se han reflejado los resultados de este mapeo en la estrategia más amplia de recursos humanos de la administración?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
66.3	Ha realizado un proveedor externo, tal como una empresa de consultoría:	
66.3.1	<ul style="list-style-type: none"> ¿La identificación de las habilidades futuras requeridas? 	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
66.3.2	<ul style="list-style-type: none"> ¿El mapeo de competencias que tienen los funcionarios actualmente? 	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
66.4	¿Han colaborado con otras organizaciones gubernamentales o socios externos (por ejemplo, universidades) en:	
66.4.1	<ul style="list-style-type: none"> ¿Mejorar las habilidades del personal requeridas para la transformación digital? 	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
66.4.2	<ul style="list-style-type: none"> ¿La reserva potencial de contratación para la transformación digital? 	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Cultura de compromiso del personal		
67	<p>¿Ha desarrollado su administración una estrategia para construir una cultura digital* dentro de la administración?</p> <p><i>* Cultura digital: una cultura en la que el personal entienda y atienda a las necesidades digitales de los contribuyentes y otras partes interesadas; los nuevos servicios son impulsados por la demanda, innovadores y creados teniendo en cuenta las posibles sinergias multifuncionales; y los proyectos se gestionan de forma ágil.</i></p>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
67.1	En caso afirmativo en P 67, describalo en no más de 100 palabras:	
68	¿Su administración comunica la estrategia de transformación digital o los cambios a todos los funcionarios para que entiendan sus roles y responsabilidades individuales?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
69	¿Su administración interactúa regularmente con el personal y otras partes interesadas en la estrategia de transformación digital, su implementación y progreso?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No