

ÍNDICE

	<i>Páginas</i>
SESIÓN INAUGURAL	
Discurso de bienvenida a cargo de Irving P. Tóchez Maravilla, Director General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda de El Salvador	7
Discurso inaugural pronunciado por Manuel E. Hinds, Ministro de Hacienda, en representación del Excmo. Sr. Presidente de la República de El Salvador, Armando Calderón Sol	9
Discurso pronunciado por Everardo Maciel (Brasil), Presidente del Consejo Directivo del CIAT	11
TEMA 1. ACCIONES PARA PROMOVER LA ACEPTACION DE LOS TRIBUTOS EN UNA SOCIEDAD DEMOCRATICA	15
<i>Ponencia:</i>	
<i>ACCIONES PARA PROMOVER LA ACEPTACION DE LOS TRIBUTOS EN UNA SOCIEDAD DEMOCRÁTICA</i> , por Ignacio Ruiz-Jarabo Colomer, Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (España)	17
<i>Casos prácticos:</i>	
Tema 1.1. <i>Los derechos y deberes de los contribuyentes (en el Modelo de Código Tributario del CIAT)</i> , por Claudino Pita, Director de Programación y Estudios del CIAT	41
<i>Los derechos y deberes de los contribuyentes</i> por Michele Del Guidice, Director General del Departamento de Aduanas (Italia).	57
Tema 1.2. <i>Las comunicaciones. Información y asistencia al contribuyente y retroalimentación de la Administración Tributaria</i> , por Bill McCloskey, Viceministro Asistente. Departamento de Ingresos Tributarios (Canadá)	77
<i>Las comunicaciones. Información y asistencia al contribuyente y retroalimentación de la Administración Tributaria</i> , por Murray Lustin, Jefe de Servicio. Dirección General de Impuestos (Haití)	87
Tema 1.3. <i>El apoyo tecnológico en los servicios al contribuyente y para facilitación del cumplimiento de las obligaciones tributarias</i> , por Claudia Maña de Andrade Carvalho Leal, Coordinadora de Atención al Contribuyente. Secretaria de Ingresos Federales (Brasil)	105
<i>El apoyo tecnológico en los servicios al contribuyente y para facilitación del cumplimiento de las obligaciones tributarias</i> , por Antonio Nunes dos Reis, Director General de Contribuciones e Impuestos (Portugal)	139
TEMA 2. EL DESARROLLO DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	147
<i>Ponencia:</i>	
<i>EL DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA</i> , por Luis Vázquez Cano, Secretario Técnico de la Comisión del Servicio Fiscal de Carrera. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (México)	149

Casos prácticos:

Tema 2.1. <i>La carrera administrativa tributaria</i> , por Jean Marc Fenet, Subdirector de Recursos Humanos. Dirección General de Impuestos (Francia)	163
<i>La carrera administrativa tributaria</i> , por Carlos Azuzra Bustamante y Juan C. García Robolledo. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (México)	177
Tema 2.2. <i>La política de remuneraciones y beneficios en la Administración Tributaria</i> , por Matthijs H.J. Alink, Jefe de la Oficina de Contribuyentes Privados, Negocios y Aduanas. Dirección General de la Administración de Impuestos y Aduanas (Países Bajos)	189
<i>La política de remuneraciones y beneficios en la Administración Tributaria</i> , por Humberto Prieto, Superintendente Nacional Tributario. Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria- SENIAT (Venezuela)	205
Tema 2.3. <i>La capacitación tributaria y la promoción de la noción de servicio entre los funcionarios</i> , por Fernando Benítez Bribiesca y Virginia Calleja Gjumlich. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (México)	219
<i>La capacitación tributaria y la promoción de la noción de servicio entre los funcionarios</i> , por João Gomes Gonçalves, Director General Adjunto. Escuela de Administración de Hacienda (Brasil)	227

TEMA 3. CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA 253

Ponencias:

<i>CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA</i> , por Irving P. Tóchez Maravilla, Director General de Impuestos Internos (El Salvador)	255
<i>LA GESTION DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA</i> , por Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)	267

Casos prácticos:

Tema 3.1. <i>El acompañamiento y medición del grado de satisfacción de los contribuyentes</i> , por Javier Etcheberry Colhay y André Magnère Knockaert, Servicio de Impuestos Internos (Chile)	281
<i>El acompañamiento y medición del grado de satisfacción de los contribuyentes</i> , por Michael W. Campbell, Jefe de la Unidad de Asistencia e Información al Contribuyente, Junta de Ingresos (Jamaica)	297
Tema 3.2. <i>Seguridad de la información y preservación de la confidencialidad</i> , por Bod Wenzel, Comisionado Adjunto. Servicio de Rentas Internas (Estados Unidos de América)	315
Tema 3.3. <i>Evaluación y control interno</i> , por Victor van Kommer, Jefe de Planificación, Finanzas y Control. Dirección General de la Administración de Impuestos y Aduanas (Países Bajos)	323
<i>Evaluación y control interno</i> , por Sabina Walcott-Denny, Comisionada del Departamento de Rentas Internas. Ministerio de Finanzas y Asuntos Económicos (Barbados)	337

INFORME DEL RELATOR GENERAL

Jit B.S. Gill, Especialista Superior en Gestión del Sector Público (Banco Mundial)	345
--	-----

SESION DE CLAUSURA

Discurso pronunciado por Irving P. Tóchez Maravilla (El Salvador), Presidente electo del Consejo Directivo del CIAT	357
---	-----

	<u>Páginas</u>
PROGRAMA DIARIO DE ACTIVIDADES	359
LISTA DE PARTICIPANTES	363
CENTRO INTERAMERICANO DE ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS (CIAT)	373