

APOYO AL CONTRIBUYENTE E EN OREGON





RECONOCIMIENTO DE TERRENO

Nos gustaría reconocer a las muchas tribus y bandas que llaman a Oregon su territorio ancestral, incluyendo: Burns Paiute, Tribus confederadas de los indios de Coos, Lower Umpqua y Siuslaw, Tribus confederadas de la banda de indios menor Cow Creek de la tribu Umpqua, Tribus confederadas de los indios de Grand Ronde, Tribus confederadas de los indios de Siletz, Tribus confederadas de los indios de Warm Springs, Tribus confederadas de la reserva india de Umatilla, tribu india de Coquille, y tribus de Klamath; y honrar la relación continua entre la tierra, las plantas, los animales y las personas indígenas de este lugar que ahora llamamos Oregon. Reconocemos la soberanía constante de las nueve tribus reconocidas federalmente que tienen vínculos con este lugar y les agradecemos que sigan enseñándonos cómo podemos estar aquí todos juntos, y seguimos esforzándonos por trabajar de gobierno a gobierno con las nueve tribus reconocidas federalmente.

RECONOCIMIENTOS

Este informe se elaboró a través de entrevistas y conversaciones con personas o representantes de grupos con experiencia en impuestos y defensa, incluyendo funcionarios fiscales federales y estatales, y socios comunitarios. Son muchos los reconocimientos, pero en especial, nos gustaría agradecer:

Socios comunitarios:

Asociación estadounidense de personas jubiladas (American Association of Retired Persons (AARP, por sus siglas en inglés))

Corporación de Ayuda a la Comunidad y al Alojamiento de Oregon (Community and Shelter assistance Corporation (CASA, por sus siglas en inglés)) Creando activos, ahorros y esperanza de Oregon (Creating Assets, Savings and Hope (CASH, por sus siglas en inglés))

Coalición de Comunidades de Color

Tribus Confederadas de la Reserva Indígena de Umatilla

Red Latina

Servicios familiares metropolitanos

Asociaciones de vecinos

Empresa e industria de Oregon

Centro de políticas públicas de Oregon

Fundación Comunitaria de Oregon

Nuestros niños de Oregon

Profesionales y administradores fiscales:

Departamento de Impuestos de Oregon

Colegio de Abogados del Estado de Oregon

Sociedad de Contadores Públicos Certificados de Oregon

Clínica para contribuyentes de bajos ingresos de la Escuela de Derecho Lewis & Clark

Centro de Leyes de Oregon

Tribunal Fiscal de Oregon

Nina E. Olson, ex Defensora del Contribuyente Nacional de 2001 a 2019

Personal de defensa del contribuyente de Washington DC, Washington, California, Montana, New Mexico, Vermont

Gracias al personal de la oficina del director del Departamento de Impuestos de Oregon, la directora Betsy Imholt, Marjorie Taylor, Katie Thiel, Joanna Robert, Rich Hoover y James Kwasnik.

ÍNDICE

6 Prefacio

En un sistema que depende del cumplimiento voluntario de los impuestos, es crucial reducir y buscar maneras de eliminar los obstáculos para los contribuyentes y aumentar la participación.



8 Resumen ejecutivo

10 Historia

16 Oportunidades para Oregon

20 Mejores prácticas y el proyecto de ley 3373



La fuente principal de este informe fueron las entrevistas y conversaciones con personas o representantes de grupos con experiencia en impuestos y defensa, incluyendo funcionarios fiscales federales y estatales, personal del Departamento de Impuestos y socios comunitarios.

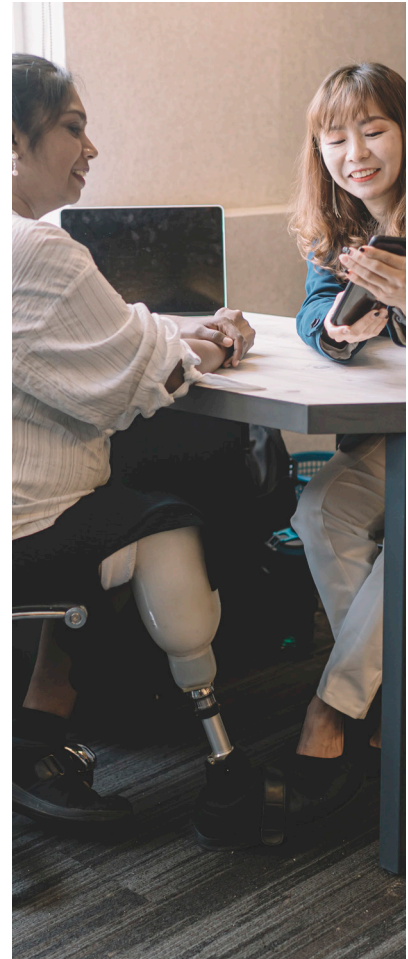
26 Conclusión

28 Referencias

El proyecto de ley 3373 crea la oficina del Defensor del Contribuyente dentro de la agencia y codifica la función en el estatuto.



En 1997, la Comisión Nacional sobre Reestructuración del Servicio de Impuestos Internos llamó al Defensor del Contribuyente “la voz del contribuyente”.



Es necesario trabajar con los socios comunitarios para descubrir formas de servir a los contribuyentes de ingresos bajos y medios, y a las poblaciones vulnerables.

El proyecto de ley 3373 exige que se proporcione ayuda a los contribuyentes individuales y que se identifiquen los problemas sistémicos.



La oficina del Defensor del Contribuyente proporcionará grandes beneficios a los habitantes de Oregon.

PREFACIO

¿Qué es la apoyo al contribuyente?

En un sistema que depende del cumplimiento voluntario de los impuestos, encontrar formas de reducir los obstáculos para los contribuyentes es crucial. Una solución para ayudar a eliminar los obstáculos para los contribuyentes y aumentar la equidad del sistema es crear una oficina de apoyo al contribuyente. La defensa puede desempeñar diversas formas y funciones. En general, la defensa sirve como voz y recurso para los contribuyentes.

El Departamento de Impuestos de Oregon emprendió este estudio para desarrollar una propuesta de programa del defensor del contribuyente en el Departamento de Impuestos de Oregon (Oregon Department of Revenue (DOR, por sus siglas en inglés)) Esto incluía ver el trabajo de la agencia a través de la perspectiva del contribuyente,

explorando cómo una oficina de apoyo al contribuyente podría conectar proactivamente con los contribuyentes, crear relaciones con las organizaciones de base comunitaria, mejorar el cumplimiento voluntario de los contribuyentes e integrar el Marco de Equidad del Gobernador en el trabajo del departamento.

Durante este estudio, la legislatura aprobó el proyecto de ley 3373 y creó el programa del defensor del contribuyente en el DOR.

Esta investigación ayudará al DOR a comprender mejor las necesidades de sus clientes, a reducir los obstáculos lingüísticos y a garantizar que las comunicaciones se diseñen y se entreguen eficazmente a los contribuyentes, mientras se construye el programa del defensor del contribuyente.



RESUMEN EJECUTIVO

Antecedentes

Antes de la aprobación del proyecto de ley 3373 en 2021, Oregon era uno de los pocos estados que carecía de una oficina del defensor del contribuyente. En todo el país, estas oficinas proporcionan acceso a los contribuyentes para resolver los problemas que no se pueden resolver a través de los canales normales de la agencia. La apoyo al contribuyente es diferente en cada estado, pero el objetivo subyacente es el de centrar y elevar la voz del contribuyente y proporcionarle recursos dentro de la agencia.

Problema

Muchos contribuyentes se enfrentan a obstáculos que interfieren en su capacidad para cumplir voluntariamente con el sistema tributario y recibir otros programas y beneficios a los que pueden tener derecho en función de su situación tributaria. Los obstáculos pueden ser la falta de confianza en el sistema, el miedo a los impuestos, las situaciones tributarias complejas, los obstáculos lingüísticos, la incapacidad de acceder a sitios de ayuda tributaria y las dificultades individuales.

Algunos de los programas que exigen la declaración de impuestos son el Crédito tributario por ingreso del trabajo, la ayuda financiera para estudiantes, la propiedad de la vivienda y otros programas.

Asimismo, los bancos y empleadores pueden exigir una prueba de los impuestos presentados para obtener un trabajo o un préstamo.

Además, hay algunas circunstancias en las que un contribuyente ha intentado, pero no ha podido resolver los problemas y los obstáculos tributarios con la agencia o cree que los sistemas o procedimientos de la agencia no funcionan como deberían. Estas situaciones pueden dar lugar a dificultades financieras y obstáculos adicionales para el contribuyente. Actualmente, estos casos de contribuyentes se abordan de forma según sea necesario. No existe un punto de contacto único en la agencia para ayudar, identificar, seguir e informar de los problemas sistémicos de la agencia o de la política que pueden ser abordados a través de la acción administrativa o legislativa.

Para mejorar el cumplimiento voluntario de la declaración de impuestos e incorporar una perspectiva de equidad y acceso a la información y los recursos de la agencia, ésta debe ampliar las oportunidades para conectar de forma proactiva con los contribuyentes, romper los obstáculos y establecer relaciones con las organizaciones de base comunitaria. La oficina del Defensor



del Contribuyente servirá de enlace para lograr estos objetivos.

Solución

El proyecto de ley 3373 crea la oficina del Defensor del Contribuyente dentro de la agencia. El Defensor del Contribuyente, seleccionado por el director de la agencia, deberá:

- Ayudar a los contribuyentes a obtener información y documentos fáciles de entender sobre las políticas y procedimientos del DOR, incluyendo información sobre auditorías, cobros y apelaciones.
- Responder a las preguntas sobre la preparación y presentación de declaraciones ante el departamento.
- Proporcionar un informe semestral a la legislatura sobre la situación y el funcionamiento de la oficina.
- Identificar los problemas o los obstáculos de un cobro de impuestos equitativo y justo.
- Emitir solicitudes para detener las acciones de la agencia en determinadas circunstancias.

La oficina también podrá:

- Colaborar con el personal interno para resolver problemas complejos y delicados de los contribuyentes.
- Proporcionar un servicio rápido para los problemas de los contribuyentes que no se resuelven a través

de los canales ordinarios.

- Recibir y evaluar las quejas sobre un servicio inapropiado, abusivo o ineficiente por parte de los empleados.
- Revisar las políticas y procedimientos actuales y potenciales.
- Asistir a las reuniones de planificación y recomendar soluciones sobre posibles procesos y procedimientos.
- Informar al director de las acciones indebidas en la administración de las leyes.
- Desempeñar otras funciones relacionadas con la ayuda al contribuyente según lo ordenado por el director, incluyendo:
 - Promover los derechos de los contribuyentes y su defensa.
 - Aumentar las oportunidades de alcance y educación.
 - Identificar métodos significativos de trabajo con los socios comunitarios.

El Proyecto de ley 3373 incorpora muchas de las mejores prácticas identificadas en este informe, incluyendo la importancia de crear formas en las que la oficina asegure al público su independencia, examinando tanto los problemas individuales como los sistémicos de los contribuyentes, estableciendo métricas de rendimiento y dedicando suficientes recursos a la oficina.

UNA BREVE HISTORIA DE LA apoyo al CONTRIBUYENT E

- En 1979, se crea la Oficina del Defensor del Contribuyente dentro del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service (IRS, por sus siglas en inglés))
- En 1988, se emite la primera carta federal de Derechos del Contribuyente
- En 1989, se emite la Carta de Derechos del Contribuyente de Oregon
- En 1996, el IRS cambia la “Office of Taxpayer Ombudsman” [Oficina de Defensoría del Contribuyente] por la “Office of Taxpayer Advocate” [Oficina del Defensor del Contribuyente].
- En 1998, el IRS cambia su función por la del “Defensor del Contribuyente Nacional”.
- En 2011, el proyecto de ley 2636 de Oregon habría creado la oficina del Defensor del Contribuyente
- En 2017, el proyecto de ley 2087 de Oregon habría ampliado la Carta de Derechos del Contribuyente y creado la oficina del Defensor del Contribuyente
- En 2021, el proyecto de ley 3373 de Oregon establece la oficina del Defensor del Contribuyente

Resumen

En 1979, la Oficina de Defensoría del Contribuyente fue creada por el Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) para servir como el principal defensor de los contribuyentes en el IRS.³ En 1988, la Carta de Derechos del Contribuyente SECCIÓN § 7802 del Código de Impuestos Internos (Internal Revenue Code (IRC, por sus siglas en inglés)) codificó la oficina de Defensoría del Contribuyente a nivel federal.⁴ El estado de Oregon creó su propia Carta de Derechos del Contribuyente (Apéndice A) en 1985, pero no creó una oficina de apoyo al contribuyente.

En 1996, la Oficina Federal de Defensoría del Contribuyente se convirtió en la Oficina del Defensor del Contribuyente. Antes de esta modificación, el Comité Conjunto de Impuestos planteó la preocupación de que el papel del Defensor del Contribuyente no fuera lo suficientemente elevado como para representar plenamente los intereses de los contribuyentes. Los deberes del Defensor del Contribuyente incluían funciones de presentación de informes independientes al Congreso y la capacidad de identificar y proporcionar soluciones a las prácticas administrativas del IRS y a la legislación que afecta o tiene el potencial de afectar a los contribuyentes. En 1998, el Congreso cambió el nombre del Defensor del Contribuyente por el de Defensor del Contribuyente Nacional.³

En el Estado de Oregon se han realizado tres esfuerzos para crear una oficina de apoyo al contribuyente en 2011 (Proyecto de Ley 2636)¹, 2017 (Proyecto de Ley 2087)² y 2021 (Proyecto de Ley 3373)⁶. Tal y como se proponía en estos proyectos de ley, las funciones de la oficina incluían ayudar a los contribuyentes y a sus representantes a entender las políticas tributarias del Estado de Oregon, responder a sus preguntas y localizar documentos. Las propuestas habrían exigido que la oficina identificara las políticas y prácticas de la agencia que pudieran suponer un obstáculo al trato equitativo de los contribuyentes y recomendará alternativas al director.

Los proyectos de ley no se aprobaron en 2011 y 2017, pero en 2021 se aprobó el proyecto de ley 3373, que crea la oficina del Defensor del Contribuyente.

Defensor Nacional

Independencia

En la SECCIÓN § 7803 del IRC se describe el papel y las funciones del Defensor del Contribuyente Nacional y del Servicio Nacional del Defensor del Contribuyente, que es una organización independiente dentro del IRS. El Defensor del Contribuyente Nacional debe reportar directamente al comisionado del IRS y reportar independientemente al Congreso dos veces al año.

Desde 1997, las funciones del Servicio del Defensor del Contribuyente según la ley son:

- Ayudar a los contribuyentes a resolver sus problemas tributarios con el IRS.
- Identificar las áreas en las que los contribuyentes tienen problemas para lidiar con el IRS.
- Proponer cambios en las prácticas administrativas del IRS para mitigar los problemas.
- Identificar posibles cambios legislativos para reducir estos problemas.
- Proporcionar informes independientes al Congreso.⁷

El Servicio del Defensor del Contribuyente ofrece un servicio gratuito a todos los contribuyentes que reúnan los requisitos necesarios, sin límite de ingresos para ello.

El Servicio del Defensor del Contribuyente protege los derechos de los contribuyentes esforzándose por garantizar que reciban un trato justo y comprendan sus derechos en virtud de la Carta de Derechos del Contribuyente. Ellos ayudan a los contribuyentes cuando un sistema no funcionó como estaba previsto, o los esfuerzos no lograron resolver el problema dentro del IRS. Su lema es “your voice at the IRS” [su voz en el IRS].

El Defensor del Contribuyente Nacional debe presentar dos informes anuales al Congreso. En junio se presenta un informe de objetivos para detallar las metas y actividades del defensor del contribuyente para el año siguiente. A finales de diciembre se presenta un informe anual en el que se enumeran los diez problemas más graves experimentados por los contribuyentes, las recomendaciones para resolverlos y otros esfuerzos del IRS para mejorar el servicio al cliente y reducir la carga de los contribuyentes.

Alcance de la autoridad

El proceso de revisión de casos individuales suele comenzar cuando un contribuyente o alguien que lo representa se pone en contacto con la línea gratuita del Defensor del Contribuyente Nacional del IRS. Si el personal del IRS no puede ayudar, transfieren al contribuyente a una unidad del Servicio del Defensor del contribuyente que examina con más detalle el problema asignando un defensor y creando un expediente del caso. El defensor designado comunicará la fecha estimada de finalización y la próxima fecha de contacto con el contribuyente en el plazo de una semana o menos. El Servicio del Defensor del Contribuyente garantiza una explicación clara, completa y correcta de la resolución y de las acciones realizadas al final de la revisión del caso.¹⁴

El Defensor del Contribuyente Nacional también tiene autoridad para emitir una solicitud para ayuda al contribuyente cuando un contribuyente está sufriendo, o está a punto de sufrir, una dificultad significativa debido a la forma en que el IRS está administrando la ley. También se puede emitir una solicitud si el IRS no sigue o decide no seguir la recomendación del defensor del contribuyente. Puede liberar los bienes embargados y cesar la actividad de cobro y la quiebra. Solo el comisionado del IRS, o el comisionado adjunto, y el Defensor del Contribuyente Nacional pueden revocar o modificar una solicitud para ayuda al contribuyente (26 Código de los Estados Unidos (USC por sus siglas en inglés) SECCIÓN § 7811(b)).³

Los defensores del contribuyente desempeñan un papel importante y son esenciales para proteger los derechos de los contribuyentes y promover la confianza en la integridad y la responsabilidad del IRS.

Recursos del personal

El Defensor del Contribuyente Nacional tiene una oficina en Washington, D.C., y defensores del contribuyente local en cada estado, en el Distrito de Columbia y Puerto Rico para ayudar a los contribuyentes con los problemas del IRS. Las oficinas locales cuentan con defensores de los casos principales, defensores y personal de apoyo. Los niveles de personal dependen del nivel de los contribuyentes en cada estado. La oficina de Oregon cuenta actualmente con 13 empleados que se encargan de los problemas individuales de los contribuyentes, participan en las oportunidades de alcance y comunican los posibles problemas sistémicos que se presentan a la oficina nacional en Washington D.C.¹³

Cuando parece que más de un individuo puede estar experimentando el mismo problema como

contribuyente, la ayuda se obtiene de la oficina del Servicio del Defensor del Contribuyente de Defensa Sistémica. Ellos supervisan el Sistema de Administración de la Defensa Sistémica por las preocupaciones presentadas y proporcionan una revisión imparcial y recomendación de tales asuntos. Esta oficina también ayuda a elaborar y coordinar el informe anual del Defensor del Contribuyente Nacional para el Congreso.

Comunicación y alcance

Cada año, el Servicio del Defensor del Contribuyente ayuda a miles de personas con problemas tributarios y educación tributaria. Los contribuyentes que visitan el sitio web del IRS, irs.gov/taxpayer-advocate, disponen de opciones para ver el sitio web en numerosos idiomas y navegar hasta el sitio web del Servicio del Defensor del Contribuyente, taxpayeradvocate.irs.gov, que ofrece una experiencia fácil de uso, comparte documentos, números de teléfono, correos electrónicos, políticas y recursos. Las personas que necesiten servicios de idiomas alternativos pueden localizar los números de teléfono en el sitio web para recibir más ayuda. Los contribuyentes también pueden encontrar información útil sobre la declaración de impuestos y aprender más sobre sus derechos en las cuentas de redes sociales del Servicio del Defensor del Contribuyente, incluyendo Facebook, Twitter, LinkedIn y YouTube. También pueden visitar el blog del Defensor del Contribuyente Nacional.

Los Defensores del Contribuyente Local celebran eventos virtuales y en persona y sesiones de aprendizaje en todo el país para compartir consejos sobre la declaración de impuestos y educar a los contribuyentes y a los profesionales de los impuestos para evitar posibles retrasos en el procesamiento y el reembolso. Los contribuyentes también pueden acceder a consejos útiles visitando el sitio web.

Aprobada en 2014, la Carta de Derechos del Contribuyente se aplica a todos los contribuyentes y a sus relaciones con el IRS. Estos derechos fundamentales son derechos del código tributario que se hacen claros, entendibles y accesibles bajo diez categorías. El Servicio del Defensor del Contribuyente promueve estos derechos a través de una publicación interactiva y un video en su página web. Todos los empleados del IRS son responsables de conocer, observar y proteger estos derechos.

La Junta de Apoyo al Contribuyente es un Comité de asesoramiento federal del IRS que identifica los problemas de los contribuyentes a través de la perspectiva del contribuyente. Setenta y cinco ciudadanos voluntarios representan a cada estado,

al Distrito de Columbia y a Puerto Rico, con un miembro que vive en el extranjero y que representa las perspectivas internacionales. La junta proporciona información sobre los programas, productos y servicios del IRS, y recomendaciones como grupo al IRS y al Defensor del Contribuyente Nacional.

Asociaciones comunitarias

El IRS se asocia con organizaciones de base comunitaria para proporcionar ayuda tributaria a los contribuyentes de bajos ingresos. Las clínicas para contribuyentes de bajos ingresos son independientes del IRS y del Servicio del Defensor del Contribuyente. Las clínicas para contribuyentes de bajos ingresos están ubicadas en todo el país para representar a los contribuyentes de bajos recursos en las disputas con el IRS y educar a las personas que hablan inglés como segundo idioma sobre sus derechos y responsabilidades como contribuyentes de Estados Unidos. Las clínicas prestan el servicio sin cobrar o cobran una pequeña cuota y pueden solicitar una subvención de hasta \$100,000 que administra el Servicio del Defensor del Contribuyente. Las clínicas para contribuyentes de bajos ingresos representan a personas cuyos ingresos están por debajo de un determinado nivel y necesitan resolver problemas tributarios con el IRS. Las clínicas para contribuyentes de bajos ingresos pueden representar a los contribuyentes en auditorías, apelaciones y disputas del cobro de impuestos ante el IRS y los tribunales. Las clínicas para contribuyentes de bajos ingresos también pueden ayudar a los contribuyentes a responder a las notificaciones del IRS y a corregir problemas de sus cuentas.

Los Defensores del Contribuyente Local también visitan los centros de servicios familiares, las oficinas de ayuda a veteranos, las despensas de alimentos y las paradas de autobús, y trabajan con los centros culturales locales y los traductores para compartir consejos tributarios con los contribuyentes que no hablan inglés. A menudo se coordinan con estos grupos cuando se realizan campañas educativas.

Métricas de rendimiento

El Servicio del Defensor del Contribuyente ha registrado e informado internamente al IRS y al Congreso sobre el desempeño de su oficina y de la agencia en la ayuda a los contribuyentes. Si bien los parámetros exactos varían y cambian con el tiempo, hay algunas prácticas establecidas que la oficina cumple. En primer lugar, la oficina identifica métricas y puntos de referencia para medir dónde debe mejorar y reconocer el éxito. Trabajan para comprender los datos disponibles que mejor hablan de la experiencia del contribuyente y los comparan antes y después de aplicar las estrategias de atención al cliente.

La oficina también trabaja para asegurarse de que las métricas cumplen con los objetivos de información al Congreso de una mejor manera. La eficiencia en el trabajo con los contribuyentes en cuanto a problemas individuales, los niveles de personal, el número de contribuyentes atendidos, etc., son solo algunos de los temas comunes que la oficina busca para encontrar medidas precisas y proporcionar en sus informes anuales al Congreso. Lo más importante es que el Defensor del Contribuyente Nacional reconoce que es esencial reexaminar las métricas y trabajar con las audiencias adecuadas que utilizan la información para ajustar las métricas según sea necesario y asegurar que las métricas sigan siendo útiles, accesibles y que promuevan la experiencia del contribuyente.¹⁵

Programas de la apoyo al contribuyente en otros estados

Desde 1985, y antes de la aprobación de la propuesta de ley 3373 de Oregon en 2021, Estados Unidos ha visto cómo 33 estados y el Distrito de Columbia han creado la apoyo al contribuyente. En el Anexo 1 se enumeran los estados con apoyo al contribuyente. Las oficinas de defensa a nivel estatal suelen ayudar a los contribuyentes que no han podido resolver su(s) problema(s) dentro de los canales habituales de resolución de problemas, de forma muy parecida a la labor del Servicio Nacional del Defensor del Contribuyente. Aunque no existe un modelo único para todos, las siguientes son características comunes de la apoyo al contribuyente.

Independencia

El papel de la apoyo al contribuyente puede adoptar muchas formas. Los títulos van desde la Oficina de Resolución de Problemas hasta la Defensoría del Contribuyente, pero el título más común es el de Defensor del Contribuyente. Estas funciones suelen estar codificadas en los estatutos para proteger permanentemente el cargo, garantizar su autoridad y añadir una capa adicional de protección para el defensor del contribuyente en caso de que quiera plantear sus preocupaciones fuera de la agencia tributaria.

Incluso cuando la función no está codificada, existen esfuerzos para garantizar que pueda actuar de forma independiente, lo que incluye albergar el cargo dentro de la agencia tributaria. Los empleados de las agencias tributarias deben cumplir con un alto nivel de protección de la confidencialidad de la información de los contribuyentes y de su derecho a la privacidad. Las normas que debe cumplir un empleado cuando trabaja con información de los contribuyentes se definen en la política de la agencia tributaria. Al tener

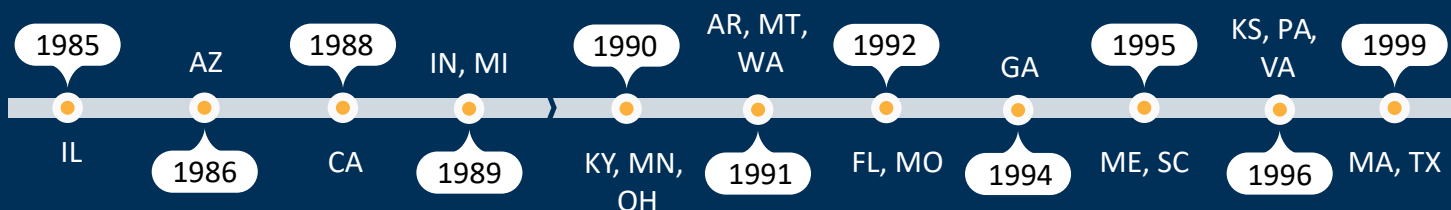
un defensor del contribuyente situado dentro de la agencia tributaria, el defensor puede trabajar a menudo con discreción para fomentar aún más el uso de la apoyo al contribuyente, aumentando la apariencia de neutralidad e independencia y permitiendo que el defensor obtenga la información necesaria rápidamente.¹⁷ Las funciones del defensor del contribuyente fuera de la agencia tributaria a menudo no pueden acceder a la información confidencial del contribuyente, formar parte de las conversaciones de la agencia o actuar con la rapidez necesaria para ayudar a los contribuyentes en asuntos urgentes.

Alcance de la autoridad

La principal autoridad de los defensores del contribuyente es la evaluación y revisión de casos individuales. La evaluación de casos individuales también puede identificar oportunidades para la defensa sistémica, que muchos estados también practican. Los defensores del contribuyente dentro de una agencia pueden trabajar en entornos formales e informales para considerar las prácticas y políticas existentes y potenciales que podrían ser perjudiciales para los contribuyentes. Los defensores del contribuyente suelen tener cierta autoridad para informar a un órgano legislativo sobre estas situaciones y recomendar cambios o corregir el asunto internamente.

Algunos estados que cuentan con defensores del contribuyente han adoptado estatutos que conceden al defensor la autoridad para llevar a cabo la acción. Las solicitudes de ayuda al contribuyente (similares a las solicitudes de ayuda al contribuyente del Defensor del Contribuyente Nacional) permiten la intervención del defensor del contribuyente cuando identifican una acción de la agencia tributaria que tiene, o podría tener como resultado, una dificultad significativa. Por ejemplo, el defensor del contribuyente en Pennsylvania puede emitir solicitudes de ayuda al contribuyente cuando “la forma en que se administran las leyes fiscales del estado está creando, o creará, un resultado injusto e inequitativo para el contribuyente”. 72 P.S. § 3310-208(a).¹⁷

Anexo 1



Recursos del personal

Los niveles de recursos y la estructura de las oficinas también varían mucho y se basan principalmente en la necesidad de apoyo al contribuyente individual en el estado. Algunos estados, como California, tienen varios defensores de casos y defensores del contribuyente a tiempo completo, mientras que otros solo tienen una persona a medio tiempo asignada como defensor del contribuyente. Sin embargo, esto es poco frecuente porque la mayoría de los estados tienen al menos un miembro del personal a tiempo completo.

Comunicación y alcance

Disponer de una Carta de Derechos del Contribuyente es habitual en los estados con funciones de apoyo al contribuyente. Como el IRS, estas cartas de derechos están diseñadas para aclarar los derechos y responsabilidades existentes tanto del contribuyente como de la agencia tributaria. La mayoría se adoptan por ley o como declaración política y se exponen en los sitios web estatales con la intención de que sean de fácil acceso y comprensión. Algunos estados promueven mucho más estos derechos a través de canales de medios sociales y recursos educativos.

El alcance y la educación de los contribuyentes también se producen de otras formas en muchos estados. La práctica habitual es elaborar artículos, boletines informativos o blogs que informen a los contribuyentes de lo que hace el defensor del contribuyente, cómo ponerse en contacto con él y cómo asistir a los talleres y sesiones educativas que ofrece la oficina. El objetivo común es promover al defensor del contribuyente para que los contribuyentes conozcan su existencia y sus servicios.

Es difícil valorar y evaluar todo el alcance de los servicios de idiomas alternativos que ofrecen los defensores de los contribuyentes; algunos estados tienen muchas opciones y servicios para varios idiomas, mientras que otros tienen muy pocas opciones. Sin embargo, es evidente que algunos estados, sin importar el número de servicios que puedan prestar, hacen un esfuerzo consciente para promover la capacidad del

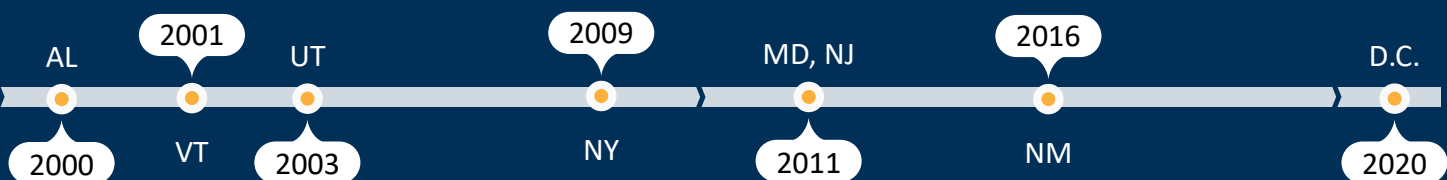
contribuyente para recibir servicios, formularios, ayuda e información en idiomas alternativos. Estos esfuerzos suelen incluir instrucciones directas y fáciles de localizar en las páginas web y una multitud de formularios en idiomas alternativos proporcionados en línea.

Asociaciones comunitarias

Los esfuerzos del Estado por involucrar a los socios comunitarios han evolucionado en los últimos años. Tradicionalmente, los defensores del contribuyente han colaborado con profesionales y grupos que trabajan con más frecuencia con la agencia tributaria para conocer las necesidades de los contribuyentes y dar a conocer la misión del defensor del contribuyente. Aunque estas asociaciones siguen siendo valiosas, los estados están incrementando sus esfuerzos para trabajar con las organizaciones de base comunitaria para lograr estos objetivos. Algunas de las acciones que los estados han llevado a cabo para trabajar con los socios de la comunidad incluyen la organización de eventos a los que pueden asistir los contribuyentes, y la aparición de defensores en las emisoras de radio y televisión locales para responder a las preguntas y escuchar los comentarios sobre asuntos relacionados con los impuestos.

Métricas de rendimiento

Todos los estados registran algún tipo de datos sobre el número de casos para proporcionar información sobre la cantidad y los tipos de servicios del defensor del contribuyente. Los datos se utilizan, como mínimo, para la concientización interna y con frecuencia pueden impulsar las solicitudes presupuestarias y el seguimiento del rendimiento de los empleados. Casi todos los estados tienen una forma de registrar la satisfacción del cliente con el servicio de apoyo al contribuyente o con la agencia tributaria en conjunto. Muchos estados deben informar a un órgano legislativo tanto sobre los problemas sistémicos (con recomendaciones de mejora) como sobre las estadísticas de casos individuales.



OPORTUNIDADES PARA OREGON

El Departamento de Impuestos de Oregon es el responsable de recaudar los impuestos que constituyen más del 95% del Fondo General del estado. La agencia administra 37 programas fiscales que recaudan esos fondos, incluyendo el impuesto sobre ingresos personales, el Impuesto sobre sociedades, el Impuesto sobre las Sucesiones, el Impuesto sobre los Cigarrillos y otros impuestos sobre productos del tabaco. Las funciones administrativas incluyen el procesamiento de las declaraciones y los pagos, la ayuda y la educación de los contribuyentes, las auditorías, la aplicación de las leyes tributarias estatales, los cobros y el desarrollo de políticas. La ayuda en persona está disponible en las oficinas regionales situadas en Bend, Eugene, Gresham, Medford, Portland y Salem.

La agencia depende del cumplimiento voluntario de los contribuyentes para que el sistema funcione. Ese cumplimiento depende de que los contribuyentes comprendan sus obligaciones y las cumplan rápidamente. Los esfuerzos actuales del servicio de atención al cliente buscan fomentar el cumplimiento voluntario y reconocen que la comunicación de información tributaria detallada es esencial. Los clientes pueden compartir sus preocupaciones y quejas con la agencia a través de encuestas o correos electrónicos directos, o pueden llamar o enviar un correo electrónico directamente al personal y a la dirección de la agencia. A veces, los clientes comparten sus opiniones con funcionarios públicos, el gobernador o la Oficina para la defensa de la pequeña empresa de la Secretaría de Estado.

Ayuda al contribuyente individual

Los contribuyentes pueden recibir ayuda directa a través de una llamada telefónica, correo electrónico y el sistema de mensajería segura Revenue Online [el servicio de cuentas basado en la web]. La agencia cuenta con varios centros de llamadas, cada uno con un objetivo específico para ayudar a grupos de clientes concretos. También pueden atender las llamadas y guiar a los que necesitan servicios de traducción a un agente de traducción. Los correos electrónicos se dirigen a direcciones de correo electrónico específicas del programa de impuestos. Los contribuyentes que utilizan Revenue Online [Impuestos en Línea], pueden conectarse con el personal para compartir documentos o recibir respuestas a sus preguntas. Las áreas individuales del programa responden a las preocupaciones o quejas que reciben directamente. Si el gobernador, el funcionario público o la Secretaría de Estado para la Apoyo de la Pequeña Empresa reciben una queja o una inquietud, la comparten con la agencia y el área del programa correspondiente les ayuda a dar una respuesta. El director de la agencia también recibe quejas y preocupaciones que se comparten con los programas para darles respuesta. Existe un proceso de apelación para que los contribuyentes puedan impugnar las decisiones tomadas por la agencia. Si un cliente sigue pensando que su problema no se ha resuelto, actualmente no tiene ningún otro canal de la agencia para buscar una revisión o un comentario.



Comunicación y alcance

La agencia ofrece numerosos documentos de información, asesoramiento y orientación por correo, correo electrónico, sitio web y Revenue Online [Impuestos en Línea]. La agencia también gestiona cuentas en las redes sociales y colabora con los medios de comunicación para ofrecer entrevistas, comunicados de prensa, anuncios de servicio público y campañas de concientización. La formación y la ayuda educativa se centran principalmente en la comprensión de la ley tributaria. El personal del programa del impuesto sobre ingresos personales y del impuesto sobre sociedades asiste a los eventos y adapta el contenido que ofrece a las distintas audiencias. El personal del programa de retenciones ofrece formación y ayuda a los empresarios nuevos y a los ya existentes. El servicio directo es proporcionado por el personal de ejecución cuando los clientes se ponen en contacto con ellos para pedir ayuda con los cobros o las auditorías.

La naturaleza compleja del sistema tributario hace que la precisión del idioma y la claridad sean más importantes. La agencia proporciona algunos formularios y grabaciones en español, junto con servicios de traducción por teléfono, correo, Revenue Online [Impuestos en Línea] y correo electrónico. De los aproximadamente 300 formularios para los clientes

que la agencia produce, 18 están disponibles en español. Los programas de impuestos designan que formularios se traducirán y contratan a un proveedor para que los traduzca. El personal bilingüe revisa la traducción proporcionada por el proveedor antes de proceder a su publicación. El servidor del sitio web Oregon.gov de la agencia utiliza el traductor de Google para realizar la traducción de todo el contenido web y los documentos PDF incluidos en el sitio web del DOR en 36 idiomas. El Traductor de Google es un servicio automatizado que se basa en datos y tecnología para proporcionar sus traducciones y no puede garantizar la exactitud o fiabilidad del servicio.

La infraestructura para comprometerse y trabajar estrechamente con los socios comunitarios ha sido limitada. El personal ha participado en función de las necesidades y a solicitud de estos grupos, pero puede hacerse más. Las medidas proactivas, incluyendo la invitación a los socios comunitarios para que compartan sus conocimientos y experiencia con el departamento y participen en la toma de decisiones, harán crecer las asociaciones colaborativas y significativas. Esto generará confianza y benevolencia, lo cual es esencial para que la agencia escuche realmente la voz del contribuyente.

Programas para contribuyentes de ingresos bajos y medios

Crédito tributario por ingreso del trabajo

El Crédito tributario por ingreso del trabajo (Earned Income Tax Credit (EITC, por sus siglas en inglés)) federal ayuda a los trabajadores con ingresos bajos a moderados y a las familias a pagar sus impuestos o a recibir un reembolso extra. Según estimaciones no oficiales del IRS, la tasa de participación del EITC federal de Oregon ha sido una de las más bajas del país por varios años, con aproximadamente uno de cada cuatro contribuyentes elegibles que deja el crédito sin reclamar.⁸

Desde finales de 2019 hasta mayo de 2020, un grupo de trabajo compuesto por representantes de las agencias estatales, las organizaciones sin ánimo de lucro y los socios comunitarios, examinó la baja tasa de aceptación del EITC en Oregon. El resultado fue un Resumen de recomendaciones y hallazgos presentado a la Oficina del Gobernador, a los organismos estatales y a los legisladores del estado.¹² Un subcomité del grupo de trabajo concluyó que “el Departamento de Impuestos debería actuar para formalizar las funciones de apoyo a los habitantes de Oregon con bajos ingresos. Si bien el DOR ha trabajado durante años en el aumento de la utilización del [Crédito tributario por ingreso del trabajo] y tiene un sistema interno para abordar los problemas y las preocupaciones de los contribuyentes, recomendamos que se estudie la posibilidad de crear un puesto de defensor del contribuyente en el DOR”. Además, el grupo recomendó: “Apoyar a las organizaciones culturalmente específicas/competentes para proporcionar apoyo a los declarantes de impuestos en idiomas distintos del inglés por parte de socios de confianza, y en centros comunitarios de confianza a través de un programa de subvención/contrato para apoyar al personal en el lugar y llegar a los contribuyentes elegibles del [Crédito tributario por ingreso del trabajo] donde es más probable que estén.”¹²

Los socios comunitarios creen profundamente en ayudar a las poblaciones menos favorecidas y que reúnan los requisitos necesarios para obtener este crédito mediante la presentación de la declaración impuestos. Existe un amplio reconocimiento de la importancia fundamental del programa para mejorar las vidas de los habitantes de Oregon y que el conocimiento y el acceso al EITC son esenciales.

Programa de Ayuda Voluntaria a los Contribuyentes y Asesoramiento sobre impuestos para personas de la tercera edad

La Programa de Ayuda Voluntaria a los Contribuyentes (Volunteer Income Tax Assistance (VITA, por sus siglas en inglés)) es una ayuda tributaria gratuita para las personas que ganan \$55,000 o menos, las personas con incapacidades, los ancianos y los contribuyentes con conocimientos limitados de inglés que necesitan ayuda para preparar sus declaraciones de impuestos. Los voluntarios certificados por el IRS ofrecen la preparación gratuita de la declaración de impuestos sobre los ingresos esenciales con presentación electrónica a las personas calificadas.

El Asesoramiento sobre impuestos para personas de la tercera edad (Tax Counselling for the Elderly (TCE, por sus siglas en inglés)) es una sucursal sin ánimo de lucro de la Asociación estadounidense de personas jubiladas (AARP, por sus siglas en inglés) que sirve a los hogares con ingresos bajos a moderados, con énfasis en las personas mayores que a menudo son objeto de prácticas predatorias. Las sucursales del TCE en Oregon no tienen restricciones de ingresos. Los voluntarios de las sucursales de AARP/TCE deben aprobar el examen avanzado de voluntario del IRS para ayudar con las declaraciones más complicadas.

VITA y AARP/TCE suelen estar en centros comunitarios y de vecindario, bibliotecas, escuelas, centros comerciales y otros lugares convenientes. Reciben fondos federales administrados a través de la división de las partes interesadas, asociaciones, educación y comunicación del IRS. En 2019 (antes del COVID 19), el sistema de ayuda gratuita para la preparación de impuestos en Oregon atendió a 45,000 contribuyentes, lo que se estima que es un pequeño porcentaje de los habitantes de Oregon que son elegibles para recibir esta ayuda.⁸

Clínicas tributarias para personas de bajos ingresos en Oregon

Oregon cuenta con dos centros de clínicas tributarias para personas de bajos ingresos apoyadas federalmente, la Escuela de Derecho Lewis & Clark y los Servicios de Asistencia Legal de Oregon. Ellos proporcionan apoyo a los contribuyentes con las auditorías, mitigación de deudas y las disputas con el IRS. Los mecanismos actuales de financiación limitan la capacidad de las clínicas para ayudar a los contribuyentes con asuntos tributarios específicos del DOR.

¿Sabía qué? ¡La ayuda tributaria está disponible en todo el estado!

El siguiente mapa muestra algunos de los sitios de ayuda tributaria disponibles en Oregon. En el Apéndice B se puede encontrar una lista de sitios de ayuda tributaria en todo el estado.



MEJORES PRÁCTICAS Y EL PROYECTO DE LEY 3373



La información recopilada a través de publicaciones, entrevistas con expertos y organizaciones de base comunitaria, condujo a las siguientes seis mejores prácticas: independencia, alcance de la autoridad, recursos del personal, comunicación y alcance, asociaciones comunitarias y métricas de rendimiento.

Independencia

El nivel de independencia de un defensor del contribuyente mejora su capacidad de ser eficaz. Para definir el nivel de independencia, hay que tener en cuenta el modo en que el defensor del contribuyente puede desempeñar tres funciones esenciales. En primer lugar, los defensores del contribuyente deben tratar los asuntos del contribuyente de forma confidencial. En segundo lugar, deberán resolver las preocupaciones rápidamente. En tercer lugar, deben tener un nivel adecuado de acceso a las conversaciones de la agencia y a los datos de los contribuyentes. El defensor del contribuyente debe cumplir con sus objetivos y, al mismo tiempo, asegurar a los contribuyentes de que pueden obtener resultados significativos.

El defensor del contribuyente debe ser capaz de recibir la cooperación de la agencia, y cuando identifique

los problemas, también debe ser capaz de informar a los líderes de la agencia, incluida la autoridad que toma la decisión final. De este modo, el ciudadano tiene la seguridad de que los niveles adecuados se encargarán de sus problemas y no pondrán en peligro su información. Proporcionar al defensor del contribuyente una autoridad estatutaria y alojarlo en la agencia tributaria es la práctica más común para garantizar que los defensores del contribuyente sigan siendo independientes. La autoridad estatutaria protege el trabajo del puesto y establece su autoridad.

La exigencia de informes periódicos a la legislatura crea una oportunidad para impulsar cambios en la agencia, aumentar la transparencia y demostrar la independencia de la misma. Los defensores de otros estados que informan a los órganos legislativos lo identifican como una de las prácticas más valiosas para reafirmar la independencia del defensor del contribuyente.¹⁷ El Defensor del Contribuyente Nacional y algunos estados presentan sus informes de forma independiente, sin una revisión de la autoridad tributaria. Los informes suelen abarcar tanto los problemas sistémicos con recomendaciones de mejora como las estadísticas de casos individuales.

El proyecto de ley 3373 cumple con las mejores

prácticas de independencia. La ley establece que la oficina del Defensor del Contribuyente:

- Se encuentra en el Departamento de Impuestos.
- Está sujeta a todas las disposiciones de confidencialidad y divulgación aplicables al departamento.
- Proporcionar un servicio rápido para los contribuyentes cuyos problemas no se han resuelto por los canales ordinarios.
- Participar y representar los intereses y preocupaciones de los contribuyentes en las reuniones de planificación, la revisión de las instrucciones y la formulación de las políticas y procedimientos del departamento.

Alcance de la autoridad

Hay tres aspectos a tener en cuenta a la hora de establecer la autoridad de un defensor del contribuyente. En primer lugar, desarrollar criterios que establezcan cuándo el defensor del contribuyente puede intervenir en el caso de un contribuyente individual. En segundo lugar, conceder autoridad para ayudar a los contribuyentes individuales mediante la emisión de solicitudes de ayuda al contribuyente. En tercer lugar, autorizar al defensor del contribuyente a identificar los problemas sistémicos y ofrecer recomendaciones para resolverlos.

Es esencial establecer criterios sobre cuándo el defensor del contribuyente puede intervenir en el caso del contribuyente. Existen funciones rutinarias de la agencia para ayudar a responder a las preguntas de los contribuyentes, establecer planes de pago y tomar medidas de ejecución. Es importante entender cuándo el defensor del contribuyente está en el escenario adecuado para buscar la resolución de un caso individual. Esto es importante para el contribuyente, el defensor del contribuyente y el personal de la agencia.

La autoridad para emitir una orden de asistencia al contribuyente en riesgo, añade la seguridad de que el defensor del contribuyente puede ser eficaz e independiente de las decisiones anteriores de la agencia y forzar la corrección si es necesario. Esta autoridad ha demostrado ser útil en otros estados al obligar a tomar medidas para corregir las decisiones identificadas por el defensor.¹⁶

Es también una mejor práctica el conceder autoridad al defensor del contribuyente para identificar los problemas sistémicos dentro de la agencia tributaria. Muchas agencias, incluida la de Oregon, no tienen un

punto de acceso único para los problemas y las quejas. El hecho de empoderar al defensor del contribuyente para que identifique e informe sobre los problemas sistémicos maximiza el beneficio de una oficina central. Reconocer un problema que afecta a más de un contribuyente y llamar la atención sobre el mismo puede resolver el problema en tiempo real y dar forma a futuras decisiones para mejorar el cumplimiento voluntario de los contribuyentes.

El proyecto de ley 3373 cumple con las mejores prácticas en cuanto al alcance de la autoridad. El proyecto de ley incluye la autoridad para:

- Proporcionar un servicio con rapidez a los contribuyentes cuyos problemas no se resuelven a través de los canales ordinarios, recibir y evaluar las quejas de un servicio inadecuado, abusivo o ineficiente por parte de los empleados de la agencia.
- Emitir solicitudes de ayuda al contribuyente para obligar a la agencia a actuar en el caso de un contribuyente individual.
- Identificar los problemas sistémicos y realizar recomendaciones para resolverlos.

Recursos del personal

Es necesario disponer de los recursos adecuados para cumplir los objetivos estatutarios de la oficina y reforzar la capacidad de proporcionar soluciones justas y equitativas a los contribuyentes y mejorar el cumplimiento voluntario.

Los Estados con sistemas y estructuras tributarias similares tienen al menos un defensor del contribuyente a tiempo completo y personal de apoyo adicional. La mejor práctica es asegurar la disponibilidad de un puesto para atender las llamadas y los correos electrónicos de los clientes y evaluar el siguiente nivel de acción. Un trabajo adicional debe estar disponible para evaluar a fondo las consultas y preocupaciones. El personal de la oficina debe trabajar para conseguir componentes educativos e informativos e identificar problemas sistémicos.

Al igual que muchos otros estados, Oregon proporcionará asistencia a los contribuyentes individuales, evaluará las desigualdades sistémicas y realizará esfuerzos de comunicación y alcance. La oficina también hará un seguimiento de las métricas y elaborará informes.

El proyecto de ley 3373 cumple con las mejores prácticas de recursos para el personal. Se aprobó una



solicitud de acompañamiento presupuestaria para proveer los siguientes puestos:

- Un analista de operaciones y políticas 4, con asignación de supervisión para actuar como Defensor del Contribuyente.
- Un analista de investigación 4.
- Un representante de servicio público 4.

Comunicación y alcance

Los objetivos principales de una oficina del Defensor del Contribuyente son dos y deben tenerse en cuenta a la hora de definir los esfuerzos de comunicación y alcance. En primer lugar, los contribuyentes deben conocer la existencia y la finalidad de la oficina. En segundo lugar, la oficina es un recurso para el contribuyente y debe tener como objetivo proporcionar información accesible y entendible al contribuyente, incluyendo sus derechos.

Una oficina de apoyo al contribuyente debe tener una plataforma y una presencia para comunicar su misión y sus servicios. Los sitios web bien desarrollados, con información de contacto directo, las campañas en las redes sociales, asistencia a eventos comunitarios,

realización de talleres, capacitaciones y las reuniones con los ciudadanos son las mejores prácticas que la oficina del defensor del contribuyente puede adoptar para establecer vías para escuchar a los contribuyentes y compartir información. La oficina también debe asesorar a los contribuyentes sobre los programas (como el Crédito tributario por ingreso del trabajo) o los recursos (como las clínicas tributarias de voluntarios o los sitios de preparación gratuita de declaraciones de impuestos) para aumentar la participación en el sistema tributario. Estos esfuerzos ayudarán a demostrar que la oficina está para actuar en nombre del contribuyente y fomentar el compromiso.

Disponer de una carta de derechos del contribuyente es una mejor práctica, ya que describe las expectativas del contribuyente respecto a la agencia. Oregon, al igual que muchos otros estados y el IRS, tiene una carta de derechos del contribuyente. Una carta de derechos del contribuyente debe ser auténtica en cuanto a la intención y el estilo de los derechos del contribuyente. Éstas deben mostrarse de forma accesible en el sitio web de la agencia e incorporarse al trabajo diario de la misma para asegurar a los contribuyentes que la agencia defiende y valora sus derechos. La oficina del defensor del contribuyente deberá revisar la carta actual de derechos del contribuyente de Oregon para



comprobar que esté cumpliendo con estas mejores prácticas y presentar recomendaciones de mejora si no es así.

Para lograr los criterios necesarios de información accesible y entendible para todos los contribuyentes, la oficina del defensor del contribuyente debe evaluar la necesidad de materiales adicionales de la agencia en formatos de idiomas alternativos y revisar los materiales actuales para las mejoras necesarias y así lograr la accesibilidad del contribuyente.

El proyecto de ley 3373 proporciona una base para cumplir con las mejores prácticas de comunicación y alcance. El proyecto de ley incluye la autoridad para:

- Ayudar a los contribuyentes y a sus representantes para que comprendan y utilicen las políticas, los procesos y los procedimientos para resolver los problemas tributarios o de cobro de deudas.
- Ayudar a los contribuyentes distribuyendo información tributaria entendible e información sobre políticas y procedimientos, incluida la información sobre auditorías, cobros y recursos.

Asociaciones comunitarias

Comprometerse y trabajar estrechamente con los socios comunitarios es la mejor práctica para crear relaciones equitativas e inclusivas con los contribuyentes. Aprendiendo de su conocimiento y experiencia con las comunidades menos favorecidas e infrarrepresentadas, el defensor puede fomentar la participación en la toma de decisiones, reforzar el entendimiento de sus necesidades y hacer crecer las asociaciones colaborativas y significativas para crear confianza y benevolencia. La oficina debe crear oportunidades para que las organizaciones de base comunitaria colaboren con la agencia (talleres, jornadas de puertas abiertas, sesiones informativas, etc.) y proporcionar comentarios sobre las políticas y prácticas.

Así como el IRS, Oregon podría aumentar la declaración de impuestos al financiar un programa de ayuda tributaria a través de organizaciones de base comunitaria.

El proyecto de ley 3373 proporciona una base para cumplir con las mejores prácticas de las asociaciones comunitarias. El proyecto de ley incluye la autoridad para:

- Identificar las políticas y prácticas de la agencia que podrían ser obstáculos para el tratamiento equitativo de los contribuyentes y recomendar alternativas.
- Participar y representar los intereses y preocupaciones de los contribuyentes en las reuniones de planificación, la revisión de las instrucciones y la formulación de las políticas y procedimientos de la agencia.

Métricas de rendimiento

Hay tres cosas que se deben saber al diseñar métricas de rendimiento para una oficina del defensor del contribuyente. En primer lugar, qué datos e información hay que registrar. En segundo lugar, hay que determinar cómo se registrarán estos datos e información. En tercer lugar, hay que identificar cómo se utilizarán estos datos e información.

Hay que registrar datos para saber si se cumplen con las metas, las misiones y los objetivos de la oficina. Es una mejor práctica el establecer una forma de registrar la tasa de tiempo que se emplea para resolver los problemas, definir los tipos de problemas, identificar los logros y reconocer dónde se necesitan mejoras.

Una mejor práctica es diseñar un sistema que pueda hacer un seguimiento de los datos para controlar su rendimiento, manteniendo la confidencialidad de los contribuyentes. Los sistemas pueden ser desde sencillos hasta complejos, pero deben hacer un seguimiento de los detalles y utilizarse de manera constante para garantizar la precisión de las mediciones. El personal de la oficina del defensor del contribuyente debe tener acceso a los sistemas internos para fines de investigación. No obstante, la oficina debe mantener su propio sistema de gestión de casos para garantizar que la consulta y la información del contribuyente sigan siendo confidenciales en el mayor grado posible.

Los datos y la información que se recopilen en el sistema establecerán un punto de referencia y fijarán un objetivo. Estas medidas demostrarán el rendimiento anterior y lo que se puede esperar en el futuro. Un seguimiento frecuente y constante permitirá a la oficina ajustarse y proporcionar recursos que cumplan sus objetivos. Esta información se compartirá a través de informes públicos e informes según sea necesario para educar a los contribuyentes, los órganos legislativos, la agencia

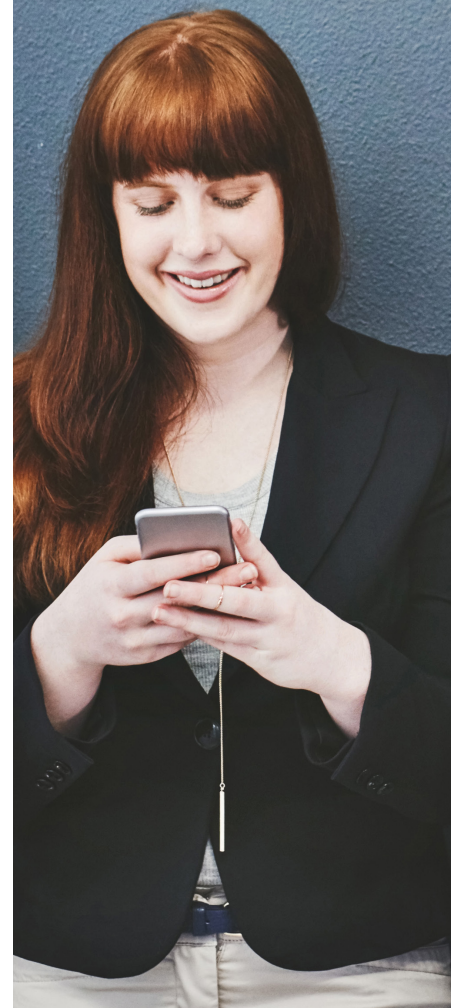
tributaria y los socios comunitarios sobre cómo la oficina está ayudando a los contribuyentes.

El proyecto de ley 3373 cumple con la mejor práctica de las métricas de rendimiento. El proyecto de ley exige a la oficina del defensor del contribuyente:

- Recopilar datos anuales y compartir semestralmente con la legislatura el número y el tipo de quejas de los contribuyentes que la oficina recibió y las medidas adoptadas para resolver las quejas.
- Encuesta anual a los contribuyentes para obtener la valoración de la calidad del servicio prestado por el departamento.
- Identificar y recomendar obstáculos al cumplimiento de los contribuyentes en el sistema tributario.
- Identificar y recomendar a los responsables políticos sobre la eficacia del programa del defensor del contribuyente.

CONCLUSIÓN

La aprobación del proyecto de ley 3373 es el comienzo de la importante labor de establecer la oficina del Defensor del Contribuyente en Oregon. El programa mejorará los servicios para los contribuyentes. De este modo, el DOR tiene la oportunidad de comunicarse de forma proactiva con los contribuyentes y formar asociaciones de colaboración con organizaciones de base comunitaria. Todos estos esfuerzos ayudarán a que el contribuyente tenga voz dentro de la agencia, a que aumente la equidad del sistema y al cumplimiento voluntario.





REFERENCIAS

1. 76th Oregon Legislative Assembly. 2011. HB 2636 <https://olis.leg.state.or.us/liz/2011R1/Downloads/MeasureDocument/HB2636>
2. 79th Oregon Legislative Assembly. 2017. HB 2087 <https://olis.leg.state.or.us/liz/2017R1/Downloads/MeasureDocument/HB2087>
3. IRS. "Evolution of the Office of the Taxpayer Advocate." https://www.irs.gov/pub/tas/evolution_of_the_office_of_the_taxpayer_advocate.pdf
4. TAMRA, Pub. L. No. 100-647, Title VI, Sec. 6230, 102 Stat. 3342, 3733 (Nov. 10, 1988).
5. 2020 ORS Vol. 8 Chapter 305, Section 305.860. <https://www.oregonlaws.org/ors/305.860>
6. 81st Oregon Legislative Assembly. 2021. HB 3323 <https://olis.oregonlegislature.gov/liz/2021R1/Downloads/MeasureDocument/HB3373/Introduced>
7. Pub. L. No. 104-168, Sec. 101, 110 Stat. 1452, 1453-54 (July 30, 1996).
8. Policy, O. C. (2017, January 14). Recuperado de la Hoja informativa: Oregon's Low EITC Participation Leaves Over \$100 Million Unclaimed: <https://www.ocpp.org/2017/01/24/fs20170124-oregon-eitc-participation-use-rate/>
9. City of Portland, Oregon. Office. City Code Section 3.77.030 Office of the Ombudsman. <https://www.portland.gov/code/3/77>
10. 2020 ORS Vol. 12, Chapter 441, Section 441.403. <https://www.oregonlaws.org/ors/441.403>
11. 2020 ORS Vol. 2. Chapter 56, Section 56.203. <https://www.oregonlaws.org/ors/56.203>
12. Group, E. I. (2020). Summary of Recommendations and Findings. [Informe presentado a la oficina del Gobernador, a los organismos estatales y a los legisladores estatales]. <https://www.ocpp.org/media/uploads/documents/Eligibility-Group-1-Report-fnl.pdf>
13. Dennis Hills y Cynthia Lee, Oficina de los Defensores del Contribuyente Local de Oregon, entrevista personal, 18 de febrero de 2021.
14. National Taxpayer Advocate Annual Report to Congress TAS Case Advocacy (2020). https://www.taxpayeradvocate.irs.gov/wp-content/uploads/2021/01/ARC20_CA_TASCaseAdvocacy.pdf
15. National Taxpayer Advocate Annual Report to Congress Executive Summary (2020). https://www.taxpayeradvocate.irs.gov/wp-content/uploads/2021/01/ARC20_ExecSummary.pdf
16. Nina A. Olson, ex Defensora del Contribuyente Nacional, entrevista personal, 16 de febrero de 2021.
17. Vermont Legislative Council and the Joint Fiscal Office Taxpayer Advocate Report (2012, January 17) <https://ljfo.vermont.gov/assets/docs/reports/7c4368cbc0/2012-01-Taxpayer-Advocate-Report.pdf>

APÉNDICE A

Carta de Derechos del Contribuyente de Oregon

Sus derechos de apelación

La información de apelación en este folleto es una descripción general de sus derechos y del proceso de apelación. No abarca toda situación.

Si usted no está de acuerdo con una acción del departamento, usted tiene derecho a apelar.

Los límites de tiempo explicados son importantes. No pueden ser extendidos. Usted debe apelar en el tiempo adecuado, o puede que su caso no sea analizado. **Los matasellos se utilizan como fecha de presentación de las apelaciones.**

Apelación al Departamento de Impuestos de Oregon

Usted debe presentar una objeción por escrito o solicitar una conferencia en el plazo de 30 días, a partir de la fecha de nuestro aviso.

- Si usted presentar una objeción por escrito, díganos por qué no está de acuerdo. Le enviaremos una respuesta por escrito.
- Si solicita una conferencia, un oficial de conferencias se pondrá en contacto con usted. Su conferencia se puede llevar a cabo por teléfono o en una de nuestras oficinas. La conferencia se debe llevar a cabo en el plazo de un año a partir de la fecha de nuestro aviso.

Puede presentar una objeción por escrito o solicitar una conferencia a través de revenueonline.dor.oregon.gov. Si no tiene acceso a Internet, tendrá que escribir una carta. Asegúrese de incluir:

- Su nombre, dirección, número de seguro social o número de identificación federal del empleador (FEIN), teléfono disponible durante el día, y año(s) fiscal(es) en cuestión.
- Una declaración que explique por qué usted no está de acuerdo con el departamento.
- Una declaración que explique si usted va a presentar una objeción por escrito o va a solicitar una conferencia.

Es útil también adjuntar una copia del aviso o de la decisión sobre la cual está apelando. Envíe su carta a:

Oregon Department of Revenue
PO Box 14725
Salem OR 97309-5018

Apelación al Tribunal Fiscal de Oregon

División del Magistrado

Si no está de acuerdo con la decisión de objeción por escrito o de conferencia, o usted no apeló dentro del período de apelación de 30 días, usted puede apelar a la División del Magistrado del Tribunal Fiscal de Oregon. Usted debe apelar por escrito en el plazo de 90 días después de la fecha de la decisión de la objeción por escrito, de la carta de la decisión de la conferencia, o el aviso de la evaluación. **Aviso:** La notificación de las determinaciones de la exoneración de la sanción generalmente no es apelable ante la División del Magistrado.

Si usted no apela en el plazo de 90 días, puede apelar en un plazo de dos años después de pagar el impuesto, la multa y los intereses. Si usted no apeló el ajuste de reembolso en el plazo de 30 días, puede apelar a la División del Magistrado en el plazo de 120 días, a partir de la fecha de nuestro aviso.

Para apelar a la División del Magistrado, usted debe presentar un formulario y pagar un honorario de presentación. Los formularios están disponibles en el Tribunal Fiscal.

Para más información sobre apelaciones al Magistrado, póngase en contacto con:

Oregon Tax Court
Magistrate Division
1163 State Street
Salem OR 97301-2563
503-986-5650
www.courts.oregon.gov/tax

División regular

Si usted no está de acuerdo con la decisión del Magistrado, usted puede apelar en el plazo de 60 días, a la división regular del Tribunal Fiscal de Oregon.

Para apelar una decisión del Magistrado, usted debe presentar una queja en la división regular del Tribunal Fiscal de Oregon.

Para más información, póngase en contacto con:

Oregon Tax Court
Regular Division
1163 State Street
Salem OR 97301-2563
503-986-5650
www.courts.oregon.gov/tax

Cómo solicitar una copia de su declaración de impuestos

Si necesita una copia de su declaración original, puede solicitarla a través de su cuenta Revenue Online o escribir a:

Oregon Department of Revenue
955 Center Street NE
Salem OR 97301-2555

Asegúrese de incluir lo siguiente en su petición:

- El nombre(s) y dirección que aparecen en su declaración.
- Su dirección actual.
- Los años fiscales en cuestión.
- El número(s) del Seguro Social y las firmas de las personas que presentaron la declaración.
- \$5 por cada declaración solicitada.

Cómo conseguir los formularios de impuestos estatales

Los formularios de impuestos de Oregon están disponibles en internet www.oregon.gov/dor.

O escriba a:

Forms
Oregon Department of Revenue
PO Box 14999
Salem OR 97309-0990

¿Preguntas?

Asistencia en español: Llame al (503) 378-4988 en Salem o llame gratis de prefijo de Oregon al 1 (800) 356-4222. Envíe preguntas generales por correo electrónico al preguntas.dor@oregon.gov.

Para información en general:
www.oregon.gov/dor

TTY (solamente para personas afectadas con problemas de audición o de habla): Llame al (503) 945-8617 en Salem o llame gratis de prefijo de Oregon al 1 (800) 886-7204.

ADA (en conformidad con el Acta de Americanos con Incapacidades): Esta información está disponible en diferentes formas. Llame al (503) 378-4988 en Salem o llame gratis de prefijo de Oregon al 1 (800) 356-4222.

150-800-406-5 (Rev. 01-14-21)



Sus Derechos Como Contribuyente de Oregon



Como contribuyente, usted tiene derecho a un trato justo, profesional, rápido y cortés. La ley de Oregon garantiza ese trato en cada paso del proceso fiscal.

Su derecho a la confidencialidad

La ley exige que los empleados del Departamento de Impuestos mantengan la privacidad de su información fiscal. Debemos mantener su información confidencial, ya sea que obtengamos tal información de sus declaraciones de impuestos estatales o en alguna reunión con usted. En algunos casos, la ley permite que compartamos la información con agencias gubernamentales, tales como el Servicio de Impuestos Internos y ciertas agencias estatales y locales.

Pago de su impuesto

Tiene el derecho de no pagar más de la cantidad que le corresponde del impuesto de Oregon. Trabajaremos con usted para aplicar la ley de forma coherente e imparcial, de modo que pague la cantidad correcta de impuesto. Usted tiene derecho a apelar cuando no esté de acuerdo con:

- Una cantidad adicional que decimos que usted debe;
- Un ajuste que hacemos a su reembolso;
- Cómo calculamos su impuesto; o
- Nuestra interpretación de la ley fiscal.

Usted encontrará más información sobre sus derechos de apelación en este folleto.

Sus responsabilidades de pago

Usted es responsable de pagar la cantidad completa de impuesto, la multa y los intereses que deba. No tomaremos acción para recaudar una cantidad que usted deba hasta que usted haya tenido oportunidad de pagar. Preferimos colaborar con usted para que pueda pagar su impuesto voluntariamente y a tiempo. Es importante que usted responda con prontitud cuando intentamos comunicarnos con usted. Si usted no responde, podemos utilizar la acción de cobro.

Modalidades de pago

Es mejor pagar sus impuestos cuando presenta su declaración, o al recibir una factura de nosotros. Si usted no puede pagar la cantidad completa,

es posible que tomemos otras medidas. Cuando existe una dificultad financiera probada, podemos aceptar pagos a plazos. Si existe tal dificultad, podemos exigirle que proporcione información sobre su condición financiera. Si su información demuestra que usted puede pagar la cantidad completa, le exigiremos que lo haga. Tenga en cuenta que las dificultades financieras y la inconveniencia financiera no es lo mismo. En algunos casos, podemos pedir que usted obtenga un préstamo comercial si determinamos que reúne los requisitos para ello.

Acciones de cobro

Si no paga sus impuestos o no tiene un acuerdo de pago aprobado, cobraremos el dinero que debe. Es posible que embarguemos su salario o su cuenta bancaria, que presentemos un gravamen fiscal contra su propiedad o que embarguemos la misma. Se podría aplicar un futuro reembolso de impuestos a su deuda incluso cuando esté realizando pagos en un acuerdo de pago aprobado.

Gravámenes impositivos

Un gravamen impositivo es un aviso público de deuda. Se adhiere a su propiedad y a sus derechos sobre la propiedad. Una vez presentado el gravamen impositivo, se convierte en expediente público y puede dañar su crédito.

Embargos e incautaciones

Un embargo es la toma de su propiedad, retenida por otros para satisfacer su deuda. Una incautación es la toma de propiedad responsabilidad de recaudar sus cuentas por cobrar.

Podríamos embargar su propiedad que está bajo el control de otros (como empleadores y bancos) o incautar las propiedades que posea (como automóviles y barcos). Podríamos embargar pagos contractuales que otros le deben a usted.

Ciertos ingresos, como los pagos del Seguro Social o por discapacidad, están protegidos contra el embargo. Póngase en contacto con nosotros si usted piensa tiene ingresos protegidos.

No asumiremos la responsabilidad de recaudar sus cuentas por cobrar. Si embargamos sus sala-

rios u otras propiedades, usted tiene derecho a impugnar tal embargo.

Podríamos incautar y vender la mayoría de propiedades personales o de bienes raíces que posea o sobre los que tenga intereses, con el fin de satisfacer su deuda. Si incautamos sus propiedades, tiene derecho a una audiencia de caso impugnado. En la audiencia puede presentar su caso para mostrar por qué no debimos vender sus propiedades para satisfacer su deuda fiscal. Usted puede redimir su propiedad en cualquier momento antes de que sea vendida por medio de pagar el impuesto, las multas, los intereses y cualquier costo en el que incurriéramos por incautar y almacenar la propiedad.

Multas e intereses

Tiene derecho a pedirnos que exoneración ciertas multas si usted puede demostrar la causa razonable del incumplimiento que llevó a la multa. Sin embargo, nuestra norma general es no exoneración los intereses, porque el interés representa una carga por el uso del dinero. El interés se calcula a partir de la fecha límite de su declaración.

Reembolsos por exceso de pagos fiscales

Usted puede presentar una demanda del reembolso hasta (a) tres años a partir de la fecha límite de su declaración original o la fecha de su declaración de impuestos o (b) dos años a partir de la fecha en la que usted pagó su impuesto o una porción de su impuesto, la que sea posterior.

Si usted enmienda su declaración después de un período de tres años, su reembolso no puede exceder el impuesto que usted pagó durante los dos años anteriores a la fecha en la que presentó su declaración enmendada. Compararemos su declaración enmendada con su declaración original y luego la tramitaremos. Dé un plazo, por favor, de tres a cuatro meses para tramitar su demanda de reembolso. El interés de su reembolso se paga durante este tiempo.

Sus derechos en una auditoría

Aceptamos como presentadas la mayoría de las declaraciones de impuestos. Pero si seleccionamos

su declaración para auditoría, tiene derecho a un examen imparcial y a una explicación por escrito de cualquier cambio que realicemos en su declaración de impuestos debido a la auditoría.

Durante una auditoría, le pediremos que dé evidencia de las cantidades en su declaración. Usted tiene derecho a saber por qué le estamos pidiendo la información, cómo la utilizaremos y qué sucederá si usted no proporciona la información.

Finalizaremos algunas auditorías enteramente a través del correo. Realizamos otras auditorías en persona. Intentamos programar las citas de la auditoría a su conveniencia. La auditoría pudiera llevarse a cabo en su hogar u oficina, en la oficina de su representante o en una de nuestras oficinas. Cuando se concierta la cita, el interventor le dirá qué documentos debe tener disponibles para la revisión.

En la auditoría, usted puede representarse a sí mismo, tener a alguien que lo acompañe o, con su permiso por escrito, hacer que otra persona lo represente a usted en su ausencia.

Puede realizar una grabación sonora de la auditoría, pero dígaselo al interventor por adelantado. Si grabamos la reunión, usted puede obtener una copia de la grabación. Se cobran honorarios por las copias de grabaciones.

Después de la auditoría

Después de la intervención:

- Aceptaremos como presentada la declaración de impuestos; o
- Publicaremos un aviso de deficiencia y un informe del interventor que muestre la cantidad adicional que usted debe pagar y por qué motivo; o
- Publicaremos el informe de un interventor que muestre que usted tiene derecho a un reembolso y por qué razón.

Le daremos explicaciones de cualquier cambio propuesto en su declaración. Por favor, pregúntenos acerca de cualquier cosa que no le haya quedado clara.

APÉNDICE B

UBICACIONES del 2021 del Programa de Ayuda Voluntaria a los Contribuyentes (VITA, por sus siglas en inglés) y

Asociación estadounidense de personas jubiladas (AARP, por sus siglas en inglés) Asesoramiento sobre impuestos para personas de la tercera edad (TCE, por sus siglas en inglés)

UBICACIONES del 2021 del Programa de Ayuda Voluntaria a los Contribuyentes (VITA, por sus siglas en inglés) y

Asociación estadounidense de personas jubiladas (AARP, por sus siglas en inglés) Asesoramiento sobre impuestos para personas de la tercera edad (TCE, por sus siglas en inglés)

Sitios de impuestos voluntarios y gratuitos de VITA y AARP/TCE en Oregon para la temporada tributaria de 2021		
Nombre	Ciudad	Condado
Port of Morrow	Boardman	Morrow
Universidad del Estado de Oregon VITA	Corvallis	Benton
New Hope Community Church	Hermiston	Umatilla
Beaverton Community Center-CASH OR VITA	Beaverton	Washington
Neighbor Impact Redmond	Redmond	Deschutes
NeighborWorks Umpqua VITA	Reedsport	Douglas
NeighborWorks Umpqua VITA	Roseburg	Douglas
Goodwill Industries	Springfield	Lane
Fern Ridge Library	Veneta	Lane
Willamalane Adult Activity Center	Springfield	Lane
Springfield Education Center	Springfield	Lane
St. Vincent de Paul—Oakridge Thrift Store	Oakridge	Lane
NeighborImpact Bend	Bend	Deschutes
Oficina de Parques y Recreación de Wilsonville	Wilsonville	Clackamas
Chetco Activity Center	Brookings	Curry
Marjorie Stewart Senior Community Center	Sherwood	Washington
McMinnville Public Library	McMinnville	Yamhill
George Fox University: Campus Newberg	Newberg	Yamhill
First Presbyterian Church	Dallas	Polk
North Plains Senior Center	North Plains	Washington
Tillamook Library	Tillamook	Tillamook
Bob Chisholm Community Center	Seaside	Clatsop

Fuente: Metropolitan Family Service (MFS)/CASH Sitio web de Oregon. 30 de abril de 2021.
<https://cashoregon.org/locations/>



 OREGON
DEPARTMENT
OF REVENUE