

## ÍNDICE

	<u>Páginas</u>
DISCURSO INAUGURAL:	
Discurso de apertura por Alain Lambert, Ministro Delegado de Presupuesto y de la Reforma Presupues- taria (Francia) . . . . .	7
Palabras de bienvenida de François Villeroy de Galhau, Director General de la Dirección General de Impuestos de Francia . . . . .	11
Palabras del Presidente del Consejo Directivo del CIAT, William McCloskey, Director de la Agencia de Aduanas e Ingresos de Canadá . . . . .	13
<b>TEMA 1. LA FUNCIÓN GERENCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN EL MUNDO CONTEM- PORÁNEO . . . . .</b>	<b>15</b>
<i>Ponencia:</i>	
<i>LA FUNCIÓN GERENCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN EL MUNDO CONTEMPORÁNEO,</i> por François Villeroy de Galhau, Director General de la Dirección General de Impuestos de Francia	17
<i>Casos prácticos:</i>	
<b>Tema 1.1. La visión estratégica. Modernas tendencias en Administración Tributaria,</b> por Peter Daalmans, Asesor de Políticas. Administración de Impuestos y Aduanas (Países Bajos) . . . . .	27
<b>Tema 1.1. La visión estratégica. Modernas tendencias en Administración Tributaria,</b> por David Arthur Mader, Vicecomisionado Adjunto. Servicio de Rentas Internas (Estados Unidos de América) . . . . .	45
<b>Tema 1.2. El Impulso al Trabajo y la Creatividad,</b> por Flemming Paludan, Director General Adjunto. Administración Central de Aduanas e Impuestos (Dinamarca) . . . . .	57
<b>Tema 1.3. La Gerencia del Cambio,</b> Elsa Romo-Leroux de Mena, Directora General. Servicio de Rentas Internas (Ecuador) . . . . .	65
<b>Tema 1.3. La Gerencia del Cambio,</b> por Simon Norris, Director Rentas Internas (Reino Unido) . . . . .	71
<b>TEMA 2. DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEM- PEÑO . . . . .</b>	<b>83</b>
<i>Ponencia:</i>	
<i>DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO,</i> por Mara Lucía Monteiro Vieira, Coordinadora de Planificación, Auditoría y Evaluación Institucional. Secretaría de Ingresos Federales (Brasil) . . . . .	85
<i>Casos prácticos:</i>	
<b>Tema 2.1. EL Contrato de Objetivos y Medios,</b> por Juan Toro Rivera, Director General. Servicio de Impuestos Internos (Chile) . . . . .	111
<b>Tema 2.1. EL Contrato de Objetivos y Medios,</b> por Jean-Marc Fenet, Jefe de Servicios de Recursos. Direc- ción General de Impuestos (Francia) . . . . .	123
<b>Tema 2.2. El acompañamiento de los resultados y de la calidad de servicios de la Administración Tribu- taria,</b> por Jorge Eduardo Zegada Claure, Presidente Ejecutivo. Servicio de Impuestos Nacionales (Bo- livia) . . . . .	131

<b>Tema 2.2.</b> <i>El acompañamiento de los resultados y de la calidad de servicios de la Administración Tributaria</i> , por Raúl Santaella Hinojosa, Administrador Central de Planeación Estratégica. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (México) . . . . .	145
<b>Tema 2.3.</b> <i>El acompañamiento de la Gerencia de los Recursos (Humanos y Financieros) de la Administración Tributaria</i> , por Clive Nicholas, Director General. Departamento de Servicios de Administración Tributaria (Jamaica) . . . . .	159
<b>TEMA 3:</b> LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE APOYO A LA GERENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y PARA MEJORAR LA RELACIÓN FISCO-CONTRIBUYENTE . . . . .	167
<i>Ponencia:</i>	
<i>LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE APOYO A LA GERENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y PARA MEJORAR LA RELACIÓN FISCO-CONTRIBUYENTE</i> , por David W. Miller, Vice-Comisionado de Liquidación y Recaudación. Agencia de Aduanas e Ingresos (Canadá) . . . . .	169
<i>Casos prácticos:</i>	
<b>Tema 3.2.</b> <i>Oportunidades y riesgos del «Outsourcing» en la Administración Tributaria</i> , por Luigi Ambrosio, Gerente. Oficina de Relaciones Internacionales (Italia) . . . . .	177
<b>Tema 3.2.</b> <i>Oportunidades y riesgos del «Outsourcing» en la Administración Tributaria</i> , por Mario Roselló, Subdirector General de Fiscalización. Administración Federal de Ingresos Públicos (Argentina) . . . . .	189
<b>Tema 3.3.</b> <i>El apoyo informático al control de gestión</i> , por Nelson A. Gutiérrez González, Director de Operaciones. Secretaría Ejecutiva (CIAT) . . . . .	205
<b>Tema 3.3.</b> <i>El apoyo informático al control de gestión</i> , por Salvador Ruiz Gallud, Director General, Agencia Estatal de Administración Tributaria (España) . . . . .	213
INFORME DEL RELATOR GENERAL, por Horacio Castagnola, Director General, Dirección General Impositiva, Administración Federal de Ingresos Públicos (Argentina) . . . . .	225
PROGRAMA DIARIO DE ACTIVIDADES . . . . .	233
LISTA DE PARTICIPANTES . . . . .	237
CENTRO INTERAMERICANO DE ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS (CIAT) . . . . .	245