

ÍNDICE

	<i>Páginas</i>
SESION INAUGURAL	7
Discurso pronunciado por Jorge Cosulich Ayala, Secretario Ejecutivo del CIAT	9
Discurso de apertura de Ruben Aguirre Panghun, Subsecretario de Ingresos y Presidente del Servicio de Administración Tributaria. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (México)	11
Discurso de bienvenida de Willian McCloskey (Canadá), Presidente del Consejo Ejecutivo del CIAT ...	13
TEMA 1. EL USO DE INTERNET POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	15
<i>Ponencia:</i>	
<i>EL USO DE INTERNET POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</i> , por María Nora Caballero Verdejo, Administradora General de Asistencia al Contribuyente y Recaudación. Servicio de Administración Tributaria (México)	17
<i>Casos Prácticos:</i>	
Tema 1.1. <i>La función de asistencia e información al contribuyente a través de Internet (Información, comunicación e interacción con los ciudadanos)</i> por Juan Toro, Director General. Servicio de Impuestos Internos (Chile) ...	25
<i>La función de asistencia e información al contribuyente a través de Internet (Información comunicación e interacción con los ciudadanos)</i> por Maribel Zúñiga Cambronero, Gerente de Planeación y Control de Gestión. Dirección General de Tributación (Costa Rica)	33
Tema 1.2. <i>La función de recaudación (declaración y pago) a través de Internet</i> , por Michiaki Hashimura, Coordinador General de Administración Tributaria. Secretaría de Ingresos Federales (Brasil)	41
<i>La función de recaudación (declaración y pago) a través de Internet, Servicio Tributario Italiano en Línea</i> , por Serenella Crisafulli, Departamento de Política Tributaria (Italia)	49
Tema 1.3. <i>La promoción y capacitación dirigida a los usuarios externos para la utilización plena de los servicios en Internet</i> , por Estelabel Piad, Directora General. Dirección General de Ingresos (Panamá)	63
<i>La promoción y capacitación dirigida a los usuarios externos para la utilización plena de los servicios de Internet</i> , por Francisco Urdaneta, Gerente de Informática. Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) (Venezuela)	69
TEMA 2. LA PROMOCIÓN DE LA ÉTICA PÚBLICA POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	91
<i>Ponencia:</i>	
<i>LA PROMOCIÓN DE LA ÉTICA PÚBLICA POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</i> , por Bill McCloskey, Comisionado Asistente de Política y Legislación. Agencia Canadiense de Aduanas e Ingresos (Canadá)	93
<i>Casos prácticos:</i>	
Tema 2.1. <i>El combate a la corrupción y prácticas ilegales en la Administración Tributaria</i> , por Isabel Roque, Directora de Control Interno. Oficina Nacional de Administración Tributaria (Cuba)	107

<i>El combate a la corrupción y prácticas ilegales en la Administración Tributaria</i> , por María de la Concepción Patiño Cestafe, Administradora General de Evaluación. Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Servicio de Administración Tributaria (México)	127
Tema 2.2. <i>Los Códigos de ética en la Administración Tributaria</i> , por Beatriz Luisa Fontau, Subdirectora General de Recursos Humanos. Administración Federal de Ingresos Públicos (Argentina)	135
<i>Los Códigos de ética en la Administración Tributaria</i> , por Haseena Ali, Comisionada y Presidente del Consejo de Rentas Internas (Trinidad y Tobago)	143
Tema 2.3. <i>Promoción de la transparencia de la gestión y de los controles sociales sobre la Administración Tributaria</i> , por Salvador Ruíz Gallud, Director General. Agencia Estatal de Administración Tributaria (España)	151
<i>Promoción de la transparencia de la gestión y de los controles sociales sobre la Administración Tributaria</i> , por Nahil Hirsh, Intendente Nacional de Cumplimiento Tributario. Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Perú)	159
TEMA 3. EL AUMENTO DE LA EFICIENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA A TRAVÉS DE PROCESOS DE PERFECCIONAMIENTO INTERNO	167
<i>Ponencia:</i>	
<i>EL AUMENTO DE LA EFICIENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA A TRAVÉS DE PROCESOS DE PERFECCIONAMIENTO INTERNO</i> , por W. Todd Grams, Oficial Financiero en Jefe. Servicio de Rentas Internas (Estados Unidos de América)	169
<i>Casos prácticos:</i>	
Tema 3.1. <i>Posibilidades de disminución de los costos operativos a través de la utilización de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones.</i> , por Javier Basta Ghetti, Asesor Legal de la Presidencia Ejecutiva. Servicio de Impuestos Nacionales (Bolivia)	177
<i>Posibilidades de disminución de los costos operativos a través de la utilización de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones</i> , por António Neves Costa, Especialista de Informática. Dirección General de Impuestos (Portugal)	187
Tema 3.2. <i>Estrategias en la gestión de los recursos humanos para incrementar la productividad</i> , por Sean Moriarty, Secretario Asistente. División de Grandes Casos. Oficina de Ingresos(Irlanda)	195
<i>Estrategias en la gestión de los recursos humanos para incrementar la productividad</i> , por Patrick Rijdsdijk, Asesor de Política, División de Asuntos Internacionales. Dirección General de Administración Tributaria y Aduanera (Países Bajos)	205
Tema 3.3. <i>Necesidades y desarrollo de la capacitación de los recursos humanos en un ambiente de E-Administración</i> , por Mario Alejandro Aranguren Rincón, Director General. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (Colombia)	215
<i>Necesidades y desarrollo de la capacitación de los recursos humanos en un ambiente de E-Administración</i> , por Olivier Sivieude, Director de Recursos Humanos. Dirección General de Impuestos (Francia)	231
INFORME DE RELATOR GENERAL, Everardo Maciel, Especialista Tributario, Ex-secretario de Ingresos Federales (Brasil)	237
Declaración de la 37. ^a Asamblea General del CIAT	243
PROGRAMA DIARIO DE ACTIVIDADES	247
LISTA DE PARTICIPANTES	253
CENTRO INTERAMERICANO DE ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS (CIAT)	263