

OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

INFORME ANUAL DE 2022

Departamento de Impuestos de Oregon

15 de febrero de 2023





Reconocimiento territorial

Nos gustaría reconocer a las numerosas tribus y bandas que llaman a Oregon su territorio ancestral, incluyendo: Burns Paiute, tribus confederadas de los indios de Coos, Lower Umpqua y Siuslaw, banda de indios Cow Creek de la tribu Umpqua, tribus confederadas de los indios de Grand Ronde, tribus confederadas 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.

ÍNDICE

- 04 Declaración del Defensor del Contribuyente
- 05 Descripción de la Oficina
- 06 Consultas y casos de los contribuyentes
- 08 Puntos destacados de la Defensa del Contribuyente
- 10 Logros
- 13 Recomendaciones
- 16 Casos prácticos
- 17 Conclusión



DECLARACIÓN DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

De conformidad con los Estatutos Revisados de Oregon (Oregon Revised Statutes (ORS, por sus siglas en inglés)) 305.802, presento el Informe Bienal de la Oficina del Defensor del Contribuyente de Oregon correspondiente al año calendario 2022. Estos informes deben incluir descripciones de las denuncias de los contribuyentes, las medidas adoptadas para resolver esas denuncias, las evaluaciones de los contribuyentes sobre la calidad del servicio del Departamento de Impuestos, los obstáculos para una recaudación de impuestos justa y equitativa, y recomendaciones a los encargados de la elaboración de políticas para mejorar el sistema tributario. El siguiente informe incluye estos elementos y, aunque los futuros informes incluirán dos años de datos, este informe inaugural solo cubre un año de datos para cumplir el requisito de presentar los datos en los años impares.

La Oficina del Defensor del Contribuyente de Oregon fue creada por el Proyecto de Ley (House Bill (HB, por sus siglas en inglés)) 3373 para ayudar a los contribuyentes a obtener información, evaluar las denuncias, identificar los obstáculos para un servicio equitativo, proporcionar un servicio expedito a los contribuyentes cuyos problemas no se resuelven a través de los canales normales, y representar los intereses de los contribuyentes en la elaboración de políticas, entre otros fines enumerados en los ORS 305.800. Al crear esta oficina, Oregon siguió el ejemplo del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service (IRS, por sus siglas en inglés)) y de muchos otros estados cuyos defensores oficiales del contribuyente tienen su origen en 1979. El Proyecto de Ley 3373 se basa en esta historia y en las mejores prácticas al crear formas en las que la oficina asegure al público su independencia, examinando tanto los problemas individuales como sistémicos de los contribuyentes, estableciendo métricas de rendimiento y dedicando suficientes recursos a la oficina. Este informe muestra muchas de las formas en que la Oficina del Defensor del Contribuyente refleja estas buenas prácticas en sus operaciones.

La Oficina del Defensor del Contribuyente recibió 687 consultas en el año calendario 2022, de las cuales 66 se elevaron a casos y se les asignaron recursos adicionales para encontrar soluciones. El 25% de esos casos dieron lugar a un cambio de proceso que podría evitar problemas similares en el futuro. Este nivel de servicio se ajusta bien a la capacidad actual de la oficina para resolver problemas y defender los intereses de los contribuyentes. Los "impuestos personales" y el "estado de los reembolsos" se identificaron como áreas con problemas sistémicos que requieren una defensa específica del cambio. Las actividades de la oficina también se basan en actividades de divulgación dirigidas a pequeñas empresas y grupos comunitarios, así como en colaboraciones con organizaciones de desarrollo económico que prestan servicios a grupos de indios americanos (por ejemplo, Economic Development & Community Services Tribal Cluster [Grupo tribal para el desarrollo económico y servicios comunitarios]), a familias trabajadoras con bajos ingresos, por ejemplo, Creando activos, ahorros y esperanza (Creating Assets, Savings and Hope (CASH, por sus siglas en inglés)) del Metropolitan Family Service (MFS, por sus siglas en inglés) de Oregon y a comunidades rurales (por ejemplo, La Fundación de la Familia Ford).

A partir de estas colaboraciones, de los datos de las consultas de los contribuyentes y de fuentes similares, la Oficina del Defensor del Contribuyente también ha identificado áreas susceptibles de mejora. Algunas de estas áreas, como el proceso de reclamación de reembolso por falsificación y los procedimientos de devolución de correo, son objeto de esfuerzos continuos de mejora. Otras, descritas en la sección Recomendaciones de este informe, siguen pendientes. Esperamos seguir mejorando la equidad, la transparencia y la eficacia de la recaudación de impuestos a través de nuestros esfuerzos de defensa.



Presentado respetuosamente,
Codi Trudell, Defensora del Contribuyente de Oregon

DESCRIPCIÓN DE LA OFICINA

La Oficina del Defensor del Contribuyente fue creada en 2021 por el Proyecto de Ley 3373 de la Legislatura de Oregon, que entró en vigencia el 1 de enero de 2022. Antes de la aprobación de este proyecto de ley, Oregon era uno de los pocos estados que carecía de una oficina del defensor del contribuyente; no existía un recurso central que facilitara a los contribuyentes el acceso al Departamento de Impuestos de Oregon (Oregon Department of Revenue (DOR, por sus siglas en inglés)) para resolver los problemas que no podían resolverse a través de los canales habituales. Según el Proyecto de Ley 3373, el propósito de esta oficina es "ayudar directamente a los contribuyentes... para garantizar que los contribuyentes y sus representantes comprendan y utilicen las políticas, los procesos y los procedimientos disponibles para la resolución de problemas relacionados con los programas de impuestos... administrados por el departamento".

Los ORS 305.800-803 describen el papel y las responsabilidades del Defensor del Contribuyente. Sus funciones principales son ayudar a los contribuyentes a obtener información, evaluar las denuncias, identificar los obstáculos para un servicio equitativo, proporcionar un servicio expedito a los contribuyentes cuyos problemas no se resuelven a través de los canales normales, y representar los intereses de los contribuyentes en la elaboración de políticas. Para mantener la responsabilidad y la transparencia, el Defensor del Contribuyente debe informar a la Asamblea Legislativa de Oregon cada dos años.

Los contribuyentes que hayan agotado los procedimientos normales pero no consigan una solución pueden comunicarse con la Oficina del Defensor del Contribuyente para exponer sus problemas individuales, y el personal podrá entonces trabajar con los contribuyentes para resolver los problemas, proporcionar información o agilizar el servicio del DOR según proceda. Mediante el seguimiento de patrones repetidos en estos casos, la Oficina del Defensor del Contribuyente también identifica problemas sistémicos en los procesos y procedimientos del DOR y recomienda soluciones para abordarlos. Antes de la creación de esta oficina, los casos complejos y la defensa del cambio se abordaban según las necesidades, sin un seguimiento formal. Por lo tanto, la Oficina del Defensor del Contribuyente sirve como punto de contacto centralizado para identificar, ayudar e informar sobre problemas sistémicos que el DOR puede abordar internamente, reduciendo las barreras para el cumplimiento y aumentando la responsabilidad ante los contribuyentes dentro del DOR.

Debido a esta función centralizada, la Oficina del Defensor del Contribuyente también suele actuar como un recurso y socio colaborador de organizaciones comunitarias, especialmente las relacionadas con el desarrollo económico o los servicios de impuestos para poblaciones vulnerables.

El Defensor del Contribuyente tiene autoridad estatutaria, es nombrado por el director y tiene su sede en el Departamento de Impuestos. Así se garantiza la independencia del Defensor del Contribuyente, se protege su labor y se establece su autoridad. Desde la perspectiva del DOR, estos esfuerzos en favor de los contribuyentes son ventajosos, ya que pueden mejorar el cumplimiento voluntario de la declaración de impuestos y aumentar la confianza en el sistema.

CONSULTAS Y CASOS DE LOS CONTRIBUYENTES

Cuando un contribuyente se comunica con la Oficina del Defensor del Contribuyente en busca de ayuda, su consulta se registra en una base de datos para garantizar un seguimiento preciso y eficaz de los datos de la oficina. Solo el personal de la Oficina del Defensor del Contribuyente tiene acceso a esta base de datos, con el fin de preservar la confidencialidad de los solicitantes y la naturaleza de sus peticiones. La oficina atendió 687 consultas en 2022, lo que se ajusta bien tanto a la frecuencia prevista de consultas como a la capacidad de la oficina para resolver los problemas de los contribuyentes. La mayoría de las consultas se recibieron por teléfono, correo electrónico o en un formulario de la página web del Defensor del Contribuyente. Menos del 1% de las consultas llegaron por correo o en persona. Las consultas se clasifican por temas en el momento de su recepción, siendo los impuestos personales y el estado de los reembolsos, los tipos más comunes; esto podría indicar que pueden existir problemas sistémicos relacionados que deben investigarse. Los tipos de consultas menos comunes (o los que no son responsabilidad de la oficina, como las denuncias del IRS) se atienden mejor caso por caso.

Tras recibir una consulta inicial, el personal de la Oficina del Defensor del Contribuyente (Taxpayer Advocate Office (TAO, por sus siglas en inglés)) investiga el problema e intenta resolverlo. En 2022, la mitad (50%) de las consultas se resolvieron simplemente orientando al contribuyente hacia la unidad o recurso apropiado del Departamento de Impuestos. Asimismo, aproximadamente una cuarta parte (22%) de las consultas fueron resueltas por la propia TAO respondiendo directamente a la pregunta del contribuyente. Alrededor del 18% de las consultas no pudieron resolverse debido a que el contribuyente se había comunicado con el departamento incorrecto de la administración estatal o porque el contribuyente nunca respondió a las comunicaciones de la TAO.

El 10% restante de las consultas se elevaron a casos debido a complejidades adicionales como dificultades financieras, plazos acelerados o violaciones de los derechos de los contribuyentes. En total, se abrieron 66 casos a partir de las investigaciones en 2022. A los casos se les asignan recursos e investigaciones adicionales, que a menudo implican la comunicación directa con la(s) unidad(es) apropiada(s) dentro del Departamento de Impuestos para investigar y resolver los problemas. Mientras que la media de tiempo para resolver una consulta fue inferior a un día, los casos más complicados tardaron una media de 6 días en cerrarse. Se cumple así el objetivo de 14 días que se fijó la Oficina del Defensor del Contribuyente. Después de cerrar un caso, el Defensor del Contribuyente registra si el caso dio lugar o no a un cambio en los procesos del DOR que pudiera evitar problemas similares en el futuro. En 2022, once casos dieron lugar a cambios de proceso. El Proyecto de Ley 3373 permite al defensor del contribuyente emitir "órdenes de asistencia al contribuyente" con el fin de obligar a la agencia a actuar en el caso de un contribuyente individual. Dado que todos los asuntos se resolvieron a nivel de caso, no fue necesario que se escalara a un nivel mayor y, por lo tanto, no se emitieron órdenes de asistencia al contribuyente.

La opinión de nuestros clientes...

“Ambos hemos declarado y pagado por más de 50 años cada uno. Su atención a todos los asuntos de los que hablamos por teléfono Y la actualización de nuestro estado con DOR se nota y se aprecia profundamente.”

“Me alegro mucho que Oregon haya creado esta oficina, ya que ha sido de gran ayuda.”



PUNTOS DESTACADOS DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

Punto destacado n.º 1: inauguración de la Oficina del Defensor del Contribuyente

La Oficina del Defensor del Contribuyente se inauguró el 3 de enero de 2022 con un Defensor del Contribuyente, un representante bilingüe de servicio al público para proporcionarles un servicio y orientación especializados a los contribuyentes, y un analista de investigación para crear y gestionar la base de datos de consultas de los contribuyentes, proporcionar un análisis más profundo de los casos complicados e identificar problemas de políticas o de procedimiento, creando al mismo tiempo soluciones para abordarlos. Se añadió una página web para el Defensor del Contribuyente en el sitio web del DOR con el fin de mejorar el acceso al público y se creó un sistema interno de gestión de las relaciones con los clientes (customer relationship management (CRM, por sus siglas en inglés)) para gestionar las interacciones de la oficina con los clientes y realizar un seguimiento de las métricas.

Punto destacado n.º 2: actualización de los documentos sobre los derechos del contribuyente

La "Carta de Derechos del Contribuyente" de Oregon (ORS 305.860-900) fue aprobada originalmente por la legislatura del estado en 1989, y el Departamento de Impuestos publicó un folleto en el que se describían esos derechos. Este folleto no había sido rediseñado para el acceso informático, el documento era confuso y difícil de leer en formato digital. En marzo de 2022, una versión actualizada y rediseñada de este documento titulado "Derechos del Contribuyente" se añadió a la biblioteca de formularios y publicaciones en línea del DOR por indicación del Defensor del Contribuyente. También se ha añadido una versión al sitio web del DOR, con un enlace desde la página web del Defensor del Contribuyente. Tanto la página web como el documento digital se tradujeron al cantonés, mandarín, ruso, español y vietnamita. Estos documentos se publicaron junto con las versiones en inglés.



Punto destacado n.º 3: divulgación y colaboraciones

Se han utilizado comunicados de prensa, una entrevista televisiva y dos entrevistas radiofónicas (una en español) para involucrar al público en la misión de la Oficina del Defensor del Contribuyente en su año inaugural. La divulgación en línea se ha realizado a través de Twitter, correo electrónico y campañas de boletines informativos. En un seminario web en español organizado por el Departamento de Servicios Humanos (Department of Human Services (DHS, por sus siglas en inglés)) de Oregon en colaboración con la Oficina del Defensor del Contribuyente, se proporcionó información sobre el Crédito tributario por ingreso del trabajo, y en otro seminario web organizado por la congresista Bonamici se proporcionó orientación para acceder a los recursos fiscales. Se proporcionó información similar en persona al Somali American Council of Oregon [Consejo Somalí Americano de Oregon], y la Oficina del Defensor del Contribuyente se asoció con clínicas jurídicas para ofrecer asesoramiento más específico durante un taller en un evento del Business Diversity Institute. Las colaboraciones comunitarias también han sido fundamentales para la misión de la Oficina del Defensor del Contribuyente. El personal ha participado en reuniones de la Barra del Estado de Oregon (Oregon State Bar (OSBAR, por sus siglas en inglés)) la Sociedad de Contadores Públicos Certificados de Oregon (Oregon Society of Certified Public Accountants (OSCPA, por sus siglas en inglés)), la Legislative Committee on Indian Services [Comisión Legislativa de Servicios Indígenas] y el Economic Development & Community Services Tribal Cluster [Grupo tribal para el desarrollo económico y servicios comunitarios]. Los grupos que se dedican a la ayuda en la declaración de impuestos y a la defensa de la reforma tributaria (por ejemplo, Metropolitan Family Services, la Fundación de la Familia Ford) utilizan la Oficina del Defensor del Contribuyente como un recurso de información, colaboración y defensa.



LOGROS

N.º 1. Iniciativas de planificación estratégica

Antes de la inauguración de la Oficina del Defensor del Contribuyente, la agencia adoptó un plan estratégico de 2022 a 2027 que incluía trece objetivos principales. La Oficina del Defensor del Contribuyente reconoce dos de estos objetivos, la modernización del centro de atención telefónica, de los sistemas telefónicos y la mejora de la calidad de la correspondencia, como prioridades a las cuales la agencia ya ha avanzado considerablemente.

La Legislatura de Oregon de 2021 ordenó al DOR que desarrollara un plan para modernizar y mejorar sus centros de atención telefónica al cliente. El departamento contrató a un consultor para la mejora del centro de atención telefónica para desarrollar una estrategia integral de experiencia del cliente con el fin de mejorar el compromiso general hacia ellos. El informe final del consultor proporcionaba recomendaciones para mejorar la experiencia del cliente e incluía una estrategia/plan de trabajo para su implementación. La Oficina del Defensor del Contribuyente participó en la investigación del consultor, proporcionando información de las consultas de los clientes y de las experiencias comunicadas a la oficina. Para poner en práctica las recomendaciones del informe, la agencia instituyó un director de experiencia del cliente e inició plenamente los esfuerzos para identificar y aplicar estrategias que le permitan cumplir su objetivo de modernizar el centro de atención telefónica y los sistemas telefónicos. La Oficina del Defensor del Contribuyente seguirá formando parte de estos esfuerzos, ya que es una de las estrategias más cruciales para mejorar el servicio al cliente.

Para que las cartas y las notificaciones a los contribuyentes se puedan leer y entender con más facilidad, el DOR creó un equipo encargado del proyecto para que examine y revise casi 500 cartas diferentes. La Oficina del Defensor del Contribuyente forma parte del proyecto y realiza recomendaciones en nombre de los contribuyentes. El proyecto se completará por fases y su finalización está prevista para 2027. Estos esfuerzos mejorarán la claridad y crearán una comunicación más coherente con los contribuyentes, incluyendo cartas y notificaciones en varios idiomas para servir mejor a nuestras comunidades histórica y actualmente desatendidas y con escasos recursos en Oregon.

N.º 2. Falsificación de cheques de reembolso

La Oficina del Defensor del Contribuyente ha abierto varios casos para investigar cuestiones relacionadas con cheques de reembolso presuntamente cobrados con una firma falsa. Cuando un contribuyente afirma que su cheque de reembolso ha sido cobrado debido a una falsificación, el Departamento de Impuestos le envía por correo los formularios que debe completar para abrir una reclamación por falsificación ante la Tesorería del Estado de Oregon. La política vigente establece que el banco debe devolver los fondos robados al DOR antes de volver a emitir cheques.

En un esfuerzo por evitar causar dificultades a los contribuyentes y alinearse con las políticas de otras agencias de Oregon, la Oficina del Defensor del Contribuyente recomendó modificar el procedimiento del DOR para volver a emitir cheques de forma proactiva en muchos casos de falsificación. Se está colaborando con la agencia de forma continua para codificar el cambio de política. El Defensor del Contribuyente también está supervisando las mejoras en los procesos, como permitir que los contribuyentes impriman y presenten ellos mismos determinados formularios, así como garantizar un contacto oportuno de seguimiento con los contribuyentes que pasan por este proceso.

N.º 3. Correo devuelto

En 2021, aproximadamente el 4% de los más de 5 millones de correos enviados a los contribuyentes por el Departamento de Impuestos fueron devueltos sin poder entregarse debido a una dirección desactualizada o incorrecta. En la actualidad, el DOR dispone de procedimientos limitados para volver a procesar la devolución de correo, lo que genera gastos derivados de la repetición de envíos a direcciones erróneas conocidas, retrasos en la recaudación de impuestos y un cumplimiento menor. Los contribuyentes pueden perder oportunidades de apelación, acumular multas o que envíen sus deudas al servicio de cobros como resultado de una comunicación inoportuna por parte del DOR.

La Oficina del Defensor del Contribuyente ha investigado y formulará recomendaciones a la dirección para mejorar el procesamiento del correo devuelto, incluida la utilización de la infraestructura tecnológica existente para detener el envío a direcciones erróneas conocidas y hacer más énfasis en la actualización de las direcciones de los contribuyentes cuando se devuelve el correo. Si se implementan, se prevé que estas recomendaciones ahorren al DOR aproximadamente \$500,000 anuales en gastos directos de correo, además de los gastos secundarios asociados con el proceso de cobro y los intereses pagados sobre los reembolsos. También se espera que los cambios recomendados mejoren el servicio al contribuyente y el cumplimiento voluntario mediante una comunicación más oportuna.

N.º 4. Ofertas de liquidación

De conformidad con los ORS 305.155 y las Reglas administrativas de Oregon (Oregon Administrative Rules (OAR, por sus siglas en inglés)) 150-305-0090, se permite a los contribuyentes presentar una "oferta de liquidación" al DOR en un intento de liquidar la deuda de impuestos, incluidos los intereses y las sanciones. El proceso ha sido durante mucho tiempo un recurso positivo para animar a los contribuyentes a resolver sus deudas y reintegrarse en el sistema fiscal. No obstante, la Oficina del Defensor del Contribuyente descubrió a través de los comentarios de los contribuyentes que este proceso es excesivamente pesado para algunos deudores debido a la complejidad y exactitud de la información que debe proporcionarse, sobre todo entre las personas con menos ingresos.

La división encargada del proceso estaba al corriente de estos comentarios, y ya tenían en marcha una revisión de mejora del proceso de oferta de liquidación. Como parte de esa revisión, la división diseñó un nuevo concepto denominado "ofertas proactivas de liquidación", que crea otra vía para que los contribuyentes liquiden su deuda. Según este concepto, cuando un contribuyente cumpla determinados criterios, la división se comunicará con el contribuyente de forma proactiva y le hará una oferta para llegar a un acuerdo de liquidación por menos de lo que debe (basándose en la capacidad de pago del contribuyente y en la probabilidad de cobro). Este paso proactivo aborda situaciones en las que es probable que el contribuyente no sepa que existe el proceso de oferta de liquidación, tenga obstáculos lingüísticos para completar la solicitud de oferta de liquidación o quizás no pueda permitirse que un profesional le represente en este ámbito. La Oficina del Defensor del Contribuyente aplaude este esfuerzo innovador y con visión a futuro para derribar los obstáculos de las poblaciones vulnerables y anima a que se siga desarrollando e implementando.

RECOMENDACIONES

Problema n.º 1:

los retrasos en los reembolsos aumentan las consultas de los contribuyentes y la frustración personal. Además, cuando un contribuyente llama o realiza una consulta en línea, se le dice que su declaración está "en proceso", lo que provoca consultas adicionales debido a la falta de claridad.

La Oficina del Defensor del Contribuyente reconoce que la mayoría de los reembolsos se efectúan con prontitud y que en algunas situaciones los retrasos son inevitables. Pero hay medidas que la agencia puede tomar para disminuir la confusión y las preocupaciones del cliente, de modo que pueda ajustar sus finanzas de forma adecuada.

Recomendación n.º 1:

evaluar el proceso de devolución para proporcionar a los contribuyentes reembolsos e información más específica y cumplir los plazos con mayor agilidad.

Problema n.º 2:

después de comunicarse con la agencia a través de los canales normales, los clientes a menudo siguen teniendo preguntas sin responder o experimentan demoras en las respuestas.

Las consultas a la Oficina del Defensor del Contribuyente suelen producirse porque un cliente considera que el tiempo que ha esperado por una respuesta ha sido demasiado largo o que la respuesta que ha recibido ha sido inadecuada.

Recomendación n.º 2:

la agencia debe asignar las consultas a categorías en las que el personal capacitado con los conocimientos y la información para ayudar se encuentre disponible fácilmente. El personal debe recibir formación interdisciplinaria y trabajar en distintos equipos para adquirir conocimientos y reforzar su capacidad de responder a las preguntas de los clientes. Se deben desarrollar nuevas oportunidades de capacitación para garantizar que la experiencia del cliente sea consistente en toda la agencia y para proporcionarle al personal recursos que fortalezcan su toma de decisiones y sus relaciones de servicio al cliente.

Problema n.º 3:

las leyes complejas del impuesto sobre bienes inmuebles hacen que las consultas requieran mucho tiempo.

Las consultas relacionadas con el impuesto sobre bienes inmuebles dirigidas a la Oficina del Defensor del Contribuyente son poco frecuentes, pero suelen ser las que requieren más tiempo de revisión y respuesta. El sistema para que los contribuyentes apelen sus asuntos relacionados con el impuesto sobre bienes inmuebles está funcionando bien y la Oficina del Defensor del Contribuyente confía en que las preocupaciones de los contribuyentes se traten de forma adecuada a través de los canales normales. La mayoría de las consultas de los contribuyentes surgen de la confusión en torno al valor catastral. Con la aprobación de la Medida 50 por los votantes en 1997, se asignó a cada propiedad un valor catastral igual al 90% del valor de la propiedad de 1995 a 1996. En esa época, este valor era a menudo considerablemente inferior al del mercado. Si el valor catastral de una propiedad es inferior a su valor de mercado, los funcionarios del condado pueden aumentar el valor catastral hasta un 3% al año. Ese es a menudo el origen de lo que los contribuyentes perciben como un "aumento misterioso" en la factura del impuesto sobre bienes inmuebles. Dado que los valores catastrales son a menudo muy inferiores a los valores de mercado, el valor catastral puede seguir subiendo aunque el valor de mercado haya bajado, como en la última recesión.

Recomendación n.º 3:

la ley del impuesto sobre bienes inmuebles de Oregon, mientras no se modifique, seguirá siendo complicada. Los profesionales fiscales y los órganos de gobierno deben mantenerse alerta para buscar métodos, mejoras y soluciones que ayuden a los contribuyentes a comprender estas leyes.

Problema n.º 4:

no es fácil obtener asistencia fiscal gratuita para las pequeñas empresas.

El DOR cuenta con personal y recursos excelentes para ayudar a las pequeñas empresas con preguntas concretas sobre la declaración de impuestos, pero no puede ayudar a navegar las muchas complejidades que se presentan para las pequeñas empresas o llegar a esta vasta población por sí solo. Existen programas gratuitos de declaración de impuestos para personas individuales, pero son difíciles, si no imposibles, de encontrar para el propietario de una pequeña empresa.

Recomendación n.º 4:

El DOR y otros órganos de gobierno deben buscar e identificar soluciones significativas para proporcionarle asistencia fiscal a los propietarios de pequeñas empresas, lo que podría incluir oportunidades de subvención para financiar la capacitación específica de las pequeñas empresas, la preparación de impuestos y el acceso a la asistencia legal.

Problema n.º 5:

por el momento, los representantes de los contribuyentes confían en que sus clientes les informen de los asuntos relacionados con los incumplimientos, como las notificaciones de cobro. Consideran que muchas veces esto da lugar a una escalada innecesaria y costosa debido a que los contribuyentes no transmiten estos problemas a sus representantes o lo hacen de manera inoportuna.

Muchos representantes de los contribuyentes consideran que la recepción directa de la información les permitiría comunicarse con el departamento y ayudar a sus clientes, así como reducir el tiempo y los esfuerzos del departamento en estos asuntos.

Recomendación n.º 5:

el departamento debe buscar oportunidades para enviar su correspondencia y las notificaciones de cobro a los contribuyentes y sus representantes e informar a los representantes que pueden ver los materiales de los clientes en Revenue Online [Impuestos en Línea].

Problema n.º 6:

el formulario utilizado por los contribuyentes para designar representantes autorizados (150-800-005 "Autorización de información fiscal y Poder de representación") causa confusión a los contribuyentes y genera errores de procesamiento.

Actualmente, hay dos casillas en el formulario que pueden marcarse, "Autorización de información fiscal" y "Poder de representación". A menudo, los contribuyentes no están seguros de qué casilla marcar y eligen ambas. El formulario también carece de una opción para solicitar que se envíen copias de las notificaciones a los representantes autorizados. Estos déficits han dado lugar a problemas de derechos de los contribuyentes relacionados con empleados del DOR que pasan por alto el poder notarial.

Recomendación n.º 6:

el formulario se está rediseñando actualmente y se deberían considerar los siguientes cambios específicos para evitar estos problemas y simplificar la experiencia del contribuyente:

- Eliminar secciones repetidas y simplificar el lenguaje técnico de la versión actual del borrador, centrándose específicamente en eliminar la complejidad y las oportunidades de error tanto de los contribuyentes como de los empleados del DOR. El formulario 151 de la Tesorería de Michigan constituye un buen modelo para permitir la especificación de la autoridad y evitar al mismo tiempo los conflictos de procesamiento.
- Añadir una casilla de verificación del tipo "Marque si desea que se le envíen copias de las notificaciones y comunicaciones". Existen opciones similares en los formularios de otros estados, así como en los formularios correspondientes del IRS.
- A largo plazo, se prevé crear dos formularios separados para el Poder notarial y la Autorización de información fiscal como parte de la próxima actualización para ajustarse a la práctica del IRS y reducir la confusión y los errores de procesamiento.

CASOS PRÁCTICOS

En un sistema de impuestos ya de por sí complejo, los contribuyentes que sufren experiencias de vida difíciles, como la pérdida de empleo o problemas de salud, pueden sentirse impotentes. La Oficina del Defensor del Contribuyente actúa como un punto de contacto amigable que recibe a las personas con una comunicación personalizada y con el tiempo para escuchar. Los contribuyentes suelen compartir que "simplemente no sabían por dónde empezar" o que están "avergonzados". Al dirigirse a la TAO, el contribuyente obtiene un recurso que colaborará con la agencia para mitigar sus preocupaciones y resolver sus deudas. A un contribuyente no le era posible pagar el alquiler antes de la temporada de fiestas. Al trabajar con el departamento para explicar la situación, la Oficina del Defensor del Contribuyente pudo encontrar una solución que fuera satisfactoria para todas las partes a tiempo para los días festivos.

Algunos asuntos son complejos e inusuales, y la Oficina del Defensor del Contribuyente está dotada de los conocimientos y recursos necesarios para comprometerse a encontrar las respuestas. En el caso de un contribuyente que sabía que se le debían \$6000, necesitaba el dinero para sustituir un calentador de agua y sus contactos anteriores con el DOR no pudieron identificar el problema. Después de que el contribuyente se comunicara con la Oficina del Defensor del Contribuyente, el personal se dedicó a revisar las transacciones, los registros y a hablar con el personal de varias unidades. Se descubrió que un error inusual del sistema había impedido que el dinero se enviara a la cuenta del contribuyente. El asunto se resolvió y el contribuyente recibió sus \$6000 de forma rápida.

CONCLUSIÓN

La aprobación del Proyecto de Ley 3373 fue el inicio de la importante labor de la creación de la Oficina del Defensor del Contribuyente en Oregon. El año inaugural del programa ha mejorado los servicios prestados a los contribuyentes y ha creado oportunidades para que el DOR pueda comunicarse de forma proactiva con los contribuyentes y formar asociaciones de colaboración con organizaciones de base comunitaria. A través de estos esfuerzos se le ha dado una voz al contribuyente dentro de la agencia, y el DOR ha visto cambios de los que se espera aumenten la equidad del sistema y el cumplimiento voluntario.

