



4961

Normas de Conducta para los Voluntarios de **VITA/TCE** – Entrenamiento de Ética
Asistencia Voluntaria al Contribuyente (**VITA**) / Asesoramiento Tributario para los Ancianos (**TCE**)

Declaraciones
de **2015**



Tome su entrenamiento de **VITA/TCE** en línea en www.irs.gov/espanol (palabras claves: *Link & Learn Taxes*). Conecte con el Laboratorio de Práctica (*Practice Lab*) para ganar experiencia utilizando el *software* de impuestos y tomar el examen de certificación en línea, con inmediata calificación y observaciones.



¿Cómo Obtener las Actualizaciones Técnicas?

Las actualizaciones de los materiales de entrenamiento para los voluntarios se incluirán en la Publicación 4491X, VITA/TCE Training Supplement (Suplemento de Entrenamiento de VITA/TCE). La versión más reciente puede descargarse en: <https://www.irs.gov/pub/irs-pdf/p4491x.pdf>, disponible únicamente en inglés.

Normas de Conducta para los Voluntarios

Programas de VITA/TCE

La misión de los programas de preparación de declaraciones de VITA/TCE, es la de ayudar a los contribuyentes elegibles a cumplir sus responsabilidades tributarias, proporcionándoles la preparación **gratuita** de sus declaraciones de impuestos. Para establecer el mayor grado de confianza pública, los voluntarios están obligados a mantener los más altos estándares de conducta ética y proporcionar un servicio de calidad.

Todos los voluntarios de VITA/TCE (sean remunerados o no) deben completar el *Entrenamiento en las Normas de Conducta para los Voluntarios* y firmar el Formulario 13615, *Volunteer Standards of Conduct Agreement* (Acuerdo de las Normas de Conducta para los Voluntarios), en inglés, antes de trabajar en un sitio de VITA/TCE. Además, los preparadores de impuestos, revisores de calidad y maestros de la ley tributaria de VITA/TCE, deberán certificarse en la ley tributaria antes de firmar este formulario. Este formulario no es válido hasta que el coordinador de sitio, socio patrocinador, maestro o contacto del IRS, confirme la identidad del voluntario y firme y feche el formulario.

Como un voluntario de los programas de VITA/TCE, usted debe:

1. Cumplir los Requisitos de Calidad del Sitio (QSR, por sus siglas en inglés).
2. No aceptar el pago, solicitar donaciones, o aceptar los pagos de reembolso por preparar las declaraciones del impuesto federal o estatal.
3. No solicitar negocios de los contribuyentes que ayuda o utilizar la información obtenida (los datos de ellos), para cualquier beneficio personal directo o indirecto para usted o cualquier otra persona específica.
4. No preparar declaraciones falsas, a sabiendas.
5. No participar en la conducta criminal, infame, deshonesto, notoriamente vergonzosa o cualquier otra conducta que se considere tener un efecto negativo en los programas de VITA/TCE.
6. Tratar a todos los contribuyentes de manera profesional, cortés y respetuosa.

El incumplimiento de estas normas, podría resultar en, pero no se limita a, lo siguiente:

- Su eliminación de todos los Programas de VITA/TCE;
- Inclusión en el Registro de Voluntarios del IRS, para prohibirle indefinidamente futuras actividades de VITA/TCE;
- Desactivar su *EFIN* (número de identificación para la presentación electrónica) en los sitios de VITA/TCE de socio patrocinador;
- Retirar de su sitio todos los productos, suministros, equipo prestado e información de los contribuyentes;
- Terminar la colaboración de su organización patrocinadora con el IRS;
- Terminar los fondos de la subvención del IRS a su socio patrocinador; y
- Referir su conducta para posibles investigaciones del TIGTA (Inspector General del Tesoro para la Administración Tributaria) y criminales.

TaxWise® es un programa de *software* con derechos de autor, de propiedad de CCH Small Firm Services (CCH, por sus siglas en inglés). Todas las capturas de pantalla que aparecen a través de los materiales de entrenamiento oficial de los programas de Asistencia Voluntaria al Contribuyente (VITA) y Asesoramiento Tributario para los Ancianos (TCE), se usan con el permiso de CCH. Las capturas de pantalla usadas en esta publicación – o cualesquiera otras capturas de pantalla de *TaxWise* o sus programas afiliados – no pueden ser extraídas, copiadas, o distribuidas sin la aprobación por escrito de la oficina de Productos, Sistemas y Análisis de SPEC del IRS.

Declaración de Confidencialidad:

Toda la información tributaria que usted reciba en su capacidad de voluntario, es estrictamente confidencial y no debe, bajo ninguna circunstancia, ser divulgada a personas desautorizadas.



Entrenamiento en las Normas de Conducta (Ética) para los Voluntarios

Introducción

La integridad de los programas de Asistencia Voluntaria al Contribuyente (*VITA*) y Asesoramiento Tributario para los Ancianos (*TCE*) depende de mantener la confianza pública. Todos los contribuyentes que utilizan los servicios de *VITA/TCE* deberán estar seguros de que están recibiendo una preparación precisa de la declaración y un servicio de calidad.

Todos los voluntarios son responsables de proporcionar la más alta calidad y el mejor servicio a los contribuyentes. Junto con esta responsabilidad, todos los voluntarios deben firmar y fechar el Formulario 13615, *Volunteer Standards of Conduct Agreement* (Acuerdo de las Normas de Conducta para los Voluntarios), en inglés, cada año, indicando que van a cumplir los Requisitos de Calidad del Sitio (*QSR*) y mantener los más altos estándares éticos.

Además, todos los socios de la agencia *IRS-SPEC* (*IRS Stakeholder Partnerships, Education and Communication*) deben firmar el Formulario 13533, *Sponsor Agreement* (Acuerdo de los Patrocinadores), en inglés, certificando que se cumplirán los más estrictos estándares de conducta ética. El Formulario 13533 es válido por un año después de la fecha de la firma.

Todos los voluntarios deben completar el Entrenamiento en las Normas de Conducta para los Voluntarios (*VSC*, por sus siglas en inglés) y aprobar un examen de competencia con una calificación de 80% o superior. Este entrenamiento proporcionará:

- Una explicación de las seis Normas de Conducta para los Voluntarios, definidas en el Formulario 13615
- Información acerca de cómo informar las posibles violaciones
- Consecuencias del incumplimiento de cumplir los requisitos del programa
- Ejemplos de situaciones que plantean interrogantes sobre el comportamiento ético
- Un resumen de los procesos de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad
- Los componentes de un proceso completo de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad

¿Por qué hacemos esto?

Durante las temporadas de impuestos recientes, el Inspector General del Tesoro para la Administración Tributaria (*TIGTA*, por sus siglas en inglés) y el *IRS-SPEC* descubrieron prácticas inaceptables en algunos sitios de *VITA/TCE*. En respuesta a estas cuestiones, el *IRS-SPEC* mejoró las Normas de Conducta para los Voluntarios. El propósito es proporcionar una guía y una estructura de regulación para los voluntarios de *VITA/TCE* y proteger a los contribuyentes.

Cuando los voluntarios inescrupulosos ignoran intencionalmente la ley, ponen en riesgo la integridad de los programas de *VITA/TCE* y la confianza del público. Desafortunadamente, debido a las acciones de unos pocos, la integridad y la confianza de los programas *VITA/TCE* ha sido cuestionada. En estos casos, el *IRS-SPEC* puede y toma, las acciones apropiadas contra los socios y voluntarios involucrados.



El *IRS-SPEC* es finalmente responsable de la supervisión de los programas de *VITA/TCE*. La agencia frecuentemente recibe quejas de los contribuyentes, socios y miembros del congreso cuando se emiten los avisos de evaluación. El *IRS-SPEC* investiga y responde a todas las quejas, pero en última instancia, es la responsabilidad del socio/patrocinador tomar las acciones correctivas.

Objetivos

Al final de esta lección, utilizando sus materiales de referencia, usted podrá:

- Enumerar las seis Normas de Conducta para los Voluntarios
- Describir el comportamiento no ético
- Identificar las consecuencias por incumplir las normas
- Explicar cómo los voluntarios están protegidos
- Enumerar los pasos básicos que los voluntarios deben utilizar durante el proceso de admisión/entrevista
- Identificar los componentes de una revisión de calidad

Definición de No Ético

El *IRS-SPEC* define “No Ético” como el incumplimiento de las normas de conducta moral establecidas, sobre todo dentro de una profesión particular. En la mayoría de los casos, el comportamiento no ético es seguido con la intención de ignorar las leyes, procedimientos o políticas establecidas.

No confunda una acción no ética con una falta de conocimiento o un simple error.

¿Qué Necesito?

- Formulario 13614-C (SP), Hoja de Admisión/Entrevista y Verificación de Calidad
- Formulario 13615, *Volunteer Standards Of Conduct Agreement* (Acuerdo de las Normas de Conducta para los Voluntarios), en inglés
- Publicación 1084, *IRS Volunteer Site Coordinator’s Handbook* (Guía del Coordinador de Sitios de los Voluntarios del IRS), en inglés
- Publicación 4299, *Privacy, Confidentiality and Civil Rights – A Public Trust* (Privacidad, Confidencialidad y los Derechos Civiles – La Confianza del Público), en inglés

ejemplo

Si María, una voluntaria, incluye en una declaración que prepara, un crédito que el contribuyente no tiene el derecho de reclamar, porque María no entendió la ley no actuó poco ético. Sin embargo, si María incluye el crédito a sabiendas de que el contribuyente no tiene el derecho de reclamar, María cometió un acto no ético y violó las Normas de Conducta para los Voluntarios.

Normas de Conducta para los Voluntarios (VSC, por sus siglas en inglés)

Todos los voluntarios enfrentan problemas de ética, los cuales surgen frecuentemente en situaciones inesperadas que requieren decisiones rápidas y buen juicio. En muchas ocasiones, el voluntario reaccionará a situaciones inusuales y luego se da cuenta que era, de hecho, un dilema ético.

Las Normas de Conducta para los Voluntarios, fueron desarrolladas específicamente para las operaciones de preparación gratuita de impuestos. El Formulario 13615, *Volunteer Standards of Conduct Agreement – VITA/TCE Programs* (Acuerdo de las Normas de Conducta para los Voluntarios – Programas de VITA/TCE), en inglés, se aplica a todas las conductas y comportamientos éticos que afectan los programas de VITA/TCE. Los voluntarios deben estar de acuerdo con las normas antes de trabajar en un sitio de preparación gratuita de las declaraciones de impuestos de VITA/TCE.

Todos los participantes en los programas VITA/TCE deben cumplir estas Normas de Conducta para Voluntarios:

1. Cumplir los diez Requisitos de Calidad del Sitio (QSR, por sus siglas en inglés).

Todos los contribuyentes que utilizan los servicios ofrecidos a través de los Programas de *VITA/TCE*, deberán estar seguros de que están recibiendo una preparación precisa de la declaración y un servicio de calidad. El propósito de los *QSR* es asegurar que los procedimientos de operación sean consistentes en los sitios de *VITA/TCE* y que los mismos apoyen la exactitud de las declaraciones preparadas por los voluntarios. Consulte la Publicación 5166, *VITA & TCE Quality Site Requirements* (Requisitos de Calidad del Sitio de *VITA* y *TCE*), en inglés, para una descripción completa de cada *QSR*.

El incumplir los Requisitos de Calidad del Sitio sólo se considera incumplimiento de las normas de conducta, si los voluntarios **se niegan** a cumplir los *QSR*. Si se corrige el problema, no es una violación de las Normas de Conducta para los Voluntarios (*VSC*).

Los diez *QSR* se describen brevemente a continuación:

QSR#1, Certificación

Todos los Voluntarios de *VITA/TCE* deben completar anualmente el entrenamiento de las *VSC* y aprobar el examen de las *VSC* con una calificación de 80% o superior, antes de trabajar en un sitio de *VITA/TCE*.

Deberán tener una certificación en la ley tributaria y en el proceso de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad los Voluntarios que: contestan preguntas sobre la ley tributaria, dictan clases sobre la ley tributaria, preparan o corrigen las declaraciones de impuestos y/o dirigen revisiones de calidad de las declaraciones completadas. Todos los maestros de clases en los *VITA/TCE*, deberán tener como mínimo, una certificación al nivel Avanzado o superior (basado en el nivel de temas tributarios enseñados). Como mínimo, los Revisores de Calidad deben tener certificación al nivel Básico o superior (inclusive los niveles de especialidades), basado en la complejidad de la declaración de impuestos.

Los Coordinadores de Sitios deben completar anualmente el entrenamiento de Coordinador de Sitio, revisando la Publicación 1084, *Site Coordinator's Handbook* (Guía del Coordinador de Sitio) y la Publicación 5088, *Site Coordinator Training* (Entrenamiento del Coordinador de Sitio), ambas en inglés. Los voluntarios que regresan como maestros, preparadores de impuestos, Coordinador de Sitios y Revisores de Calidad, ya no están obligados a completar el entrenamiento de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad y cumplirán este requisito al aprobar el nuevo examen de certificación de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad. NOTA: Los nuevos Voluntarios en estos mismos cargos, sí están obligados a consultar la Publicación 5101, *Intake/Interview & Quality Review Training* (Entrenamiento de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad), en inglés, que detalla cómo preparar y revisar la calidad de las declaraciones de impuestos y aprobar el nuevo examen de certificación.

QSR #2, Proceso de Admisión y Entrevista

Todos los sitios de preparación de impuestos de los voluntarios, deben utilizar el Formulario 13614-C (SP), Hoja de Admisión/Entrevista y Verificación de Calidad, para cada declaración que preparen. Es un requisito para todos los voluntarios del *IRS* certificados en la ley tributaria, utilizar un proceso de admisión/entrevista completo cuando preparan las declaraciones de impuestos. Para fomentar la precisión, este proceso debe incluir una entrevista con el contribuyente mientras está revisando el Formulario 13614-C(SP), antes de preparar la declaración.

QSR#3, Proceso de Revisión de Calidad

Todas las declaraciones preparadas por los voluntarios, deben pasar por una revisión de calidad y ser repasadas con los contribuyentes. La revisión de calidad debe incluir una charla con el contribuyente y una explicación de las responsabilidades del contribuyente por la precisión de su declaración de impuestos. La revisión de calidad deberá ser realizada por un revisor designado o un colega en el trabajo. *SPEC* recomienda que los Revisores de Calidad sean las personas con más experiencia en la aplicación de la ley tributaria.

QSR#4, Materiales de Referencia

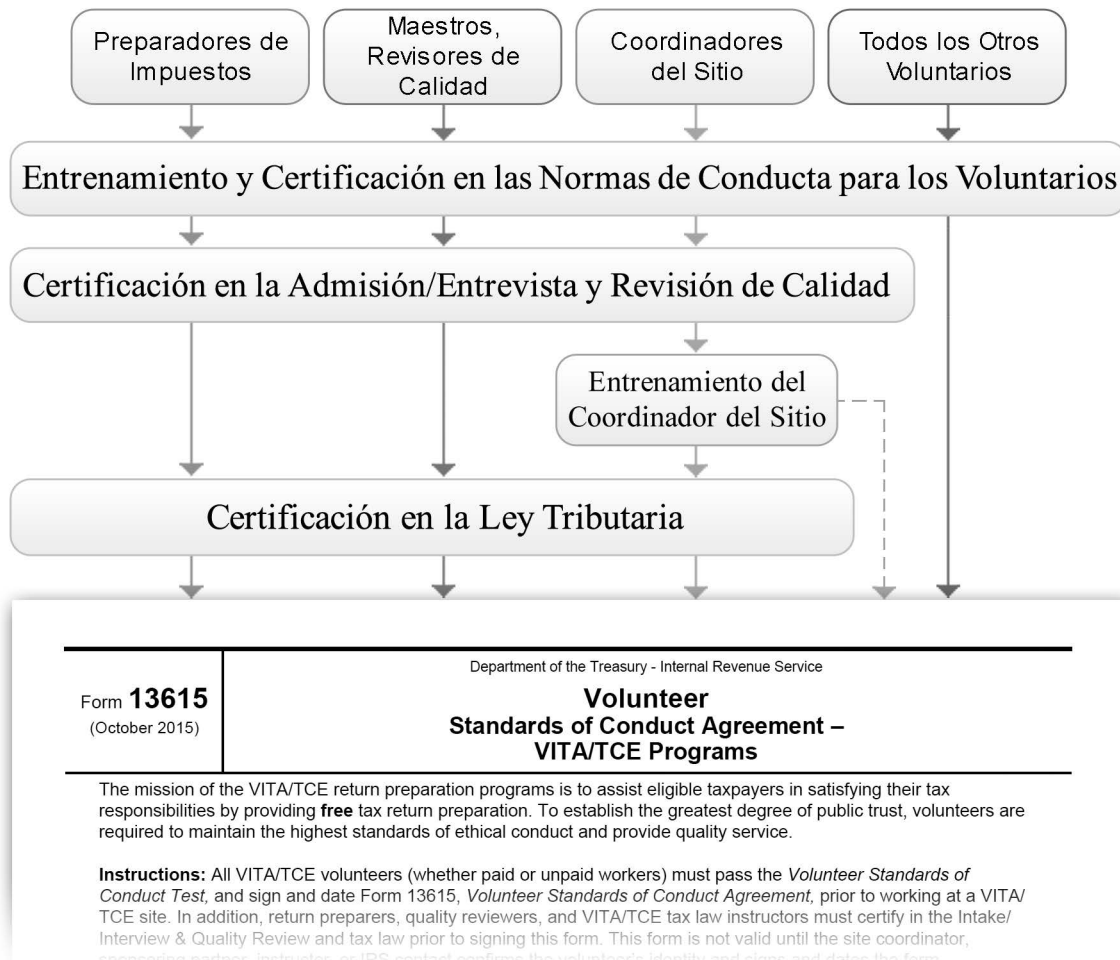
Todos los sitios deberán tener como mínimo, una copia (en papel o electrónica) de los siguientes materiales de referencia, disponibles para el uso de los voluntarios certificados en la ley tributaria por el IRS y los Revisores de Calidad:

- Publicación 4012, *Volunteer Resource Guide* (Guía de Recursos para los Voluntarios), en inglés
- Publicación 17 (SP), El Impuesto Federal sobre los Ingresos para Personas Físicas

Los coordinadores de sitios/locales deben tener establecido un procedimiento para asegurar que todas las Alertas de Impuestos para los Voluntarios o los Mensajes de Impuestos de la *AARP Cyber Tax*, hayan sido revisados y comentados con todos los voluntarios, dentro de cinco días después de emitirlos el IRS.

QSR#5, Acuerdo del Voluntario

Todos los voluntarios (Preparadores, Revisores de Calidad, Personas para dar la Bienvenida, etc.) deben completar el Entrenamiento y el examen de las VSC, que incluye un resumen de los Procesos de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad y certificar su cumplimiento anualmente, firmando y fechando el Formulario 13615, antes de trabajar en el sitio. El Formulario 13615 también se utiliza para registrar los niveles de certificación en la ley tributaria logrados por el voluntario. Consulte la siguiente tabla para las vías de certificación.



TIP

Los Coordinadores de Sitios que preparan las declaraciones de impuestos, proporcionan ayuda con la ley tributaria, corrigen las declaraciones rechazadas o revisan la calidad de las declaraciones de impuestos, deben ser certificados en la ley tributaria al nivel requerido para la complejidad de las declaraciones. Si ellos **NO** realizan ninguna de estas funciones, no están obligados a ser certificados en la ley tributaria, como se muestra por las líneas de puntos en la tabla para las vías de certificación.

QSR#6, Presentar Oportunamente

Todos los sitios deben tener establecido un proceso para asegurar que cada declaración sea presentada electrónicamente o entregada al contribuyente de manera oportuna.

QSR#7, Derechos Civiles

La información referente al Título VI de la Ley de los Derechos Civiles de 1964, debe estar a la vista de los contribuyentes o ser proporcionada al contribuyente al primer momento de contacto con el voluntario certificado en la ley tributaria por el *IRS*, aunque no se complete la declaración de impuestos.

QSR#8, Número de Identificación del Sitio

Es fundamental que el Número de Identificación del Sitio (*SIDN*, por sus siglas en inglés) correcto, sea incluido en **todas** las declaraciones preparadas en los sitios de *VITA/TCE*.

QSR#9, Número de Identificación para la Presentación Electrónica

El Número de Identificación para la Presentación Electrónica (*EFIN*, por sus siglas en inglés), debe ser utilizado en **todas** las declaraciones preparadas.

QSR#10, Seguridad, Privacidad y Confidencialidad

Se deben seguir todas las guías explicadas en la Publicación 4299, *Privacy, Confidentiality and Civil Rights – A Public Trust* (Privacidad, Confidencialidad y los Derechos Civiles – La Confianza del Público), en inglés.

La Publicación 4299 explica la necesidad de proteger los datos físicos y electrónicos que se reúnen para la preparación de la declaración de impuestos y mantener confidencial la información proporcionada por el contribuyente. Se incluye en estas guías la necesidad de proteger todos los números de identificación del cliente, nombres de usuarios y contraseñas utilizados en el sitio. Los socios y voluntarios no pueden compartir los números de identificación de los clientes, nombres de usuarios y/o contraseñas.

2. No Aceptar el pago, solicitar donaciones, o aceptar los pagos de reembolso por preparar las declaraciones del impuesto federal o estatal.

“Gratis” significa que no aceptamos remuneración por nuestros servicios. Por lo tanto, no queremos confundir al contribuyente solicitando donaciones. Colocar cajas para donaciones o propinas, en las áreas de preparación de las declaraciones o de espera de los contribuyentes, es una violación de esta norma. Puede que un cliente ofrezca el pago, pero siempre debe rehusarlo con una sonrisa y decirle algo como, “Gracias, pero no podemos aceptar el pago por nuestros servicios.” Si alguien insiste, recomíéndele las galletas o rosquillas para todo el sitio. Los contribuyentes pueden aportar donaciones en efectivo a la organización patrocinadora, pero no mientras están en el área donde se preparan las declaraciones de impuestos. Refiera los contribuyentes que deseen hacer donaciones en dinero al sitio web apropiado o al coordinador de sitio, para obtener más información.

TIP

Para obtener información adicional sobre los Requisitos de Calidad del Sitio, consulte la Publicación 5166, *Quality Site Requirements* (Requisitos de Calidad del Sitio), en inglés, o busque con las palabras claves “*Strengthening the Volunteer Programs*” en www.irs.gov (en inglés).

ejemplo

Usted termina una declaración que consumió mucho tiempo y el cliente está muy agradecido. Al salir el cliente, se detiene y sigilosamente trata de echarle \$20 en su bolsillo diciéndole, “yo habría pagado diez veces esto con el preparador que está al cruzar la calle.” Devuélvale el dinero y explíquele que usted no puede aceptar dinero por preparar los impuestos, pero que el centro tal vez agradecería una donación, que puede realizar en la oficina del centro de la ciudad o a través de su sitio web.

Puede colocar las cajas para donaciones o propinas en otra área del sitio, siempre que esa área no dé la impresión que el sitio está recaudando fondos para la preparación de los impuestos. Las cajas no pueden estar a la entrada, áreas de espera, preparación de los impuestos o revisión de calidad.

Los reembolsos estatales o federales que corresponden a los contribuyentes, no pueden ser depositados en cuentas de banco/tarjetas de débito personales o de negocios de ningún voluntario de VITA/TCE o socio asociado. Generalmente, los sitios de VITA/TCE sólo deben solicitar el depósito directo del reembolso del contribuyente, en cuentas que llevan el nombre del mismo contribuyente.

3. No solicitar negocios de los contribuyentes que ayuda o utilizar la información obtenida (los datos de ellos), para cualquier beneficio personal directo o indirecto para usted o cualquier otra persona específica.

Como un voluntario, usted debe utilizar correctamente y proteger la información personal del contribuyente. Además, no utilice la información confidencial o la información que no es pública, para participar en transacciones financieras y no permita su uso indebido para el beneficio de sus propios intereses privados o de otra persona.

ejemplo

Usted es un preparador voluntario de impuestos y es un contable. Usted no puede solicitar negocios del contribuyente.

ejemplo

Usted es la Persona que da la Bienvenida al sitio. Su hija le pide que tome pedidos de dulces en el sitio, para recaudar fondos para su escuela. Usted le explica a ella, que como un voluntario de VITA/TCE, usted no puede solicitar negocios personales.

Mantenga confidencial la información del contribuyente y la declaración de impuestos. El preparador voluntario puede hablar de esta información con otros voluntarios en el sitio, pero únicamente para los propósitos de preparar la declaración. No utilice la información del contribuyente para su uso personal o de negocio.

ejemplo

Su negocio principal incluye vender pólizas de seguro médico. Mientras prepara una declaración de impuestos, usted nota que el contribuyente es trabajador por cuenta propia. Usted le pregunta al contribuyente si tiene seguro médico para determinar si tiene derecho a las deducciones por el seguro médico. Usted no puede ofrecer vender al contribuyente seguro médico a través de su negocio.

Asegurar el consentimiento

Habrán algunos casos cuando los contribuyentes permitirán el uso de su información personal para otros propósitos del de preparar la declaración de impuestos. Conforme a la Sección 7216 del Código de Impuestos Internos, todos los sitios de voluntarios que utilicen o divulguen la información del contribuyente para propósitos que no sean la preparación de una declaración de impuestos para el año en curso, años anteriores, o años subsiguientes, deben asegurar dos consentimientos del contribuyente: el consentimiento para utilizar la información y consentimiento para divulgar la información.

Excepciones al consentimiento requerido

Los sitios de los voluntarios que utilizan o divulgan el número total de declaraciones (reembolsos o créditos) preparadas para los contribuyentes en su sitio (datos agregados), para propósitos de recaudar fondos, mercadotecnia o publicidad, no están obligados a asegurar el consentimiento del contribuyente. Esta información no puede incluir ninguna información personalmente identificable, tal como el nombre del contribuyente, *SSN/ITIN*, dirección u otra información personal y no divulga datos que contienen la información de menos de diez declaraciones de impuestos.

Esta excepción no se aplica para el uso o la divulgación en mercadotecnia o publicidad de compilaciones estadísticas que contienen o reflejan las cantidades en dólares de reembolsos, créditos, reintegros, o porcentajes relacionados.

Uso de la Información del Contribuyente	¿Se requiere consentimiento?	Número de consentimientos	Tipo de consentimientos
Usar o divulgar la información del contribuyente para preparar declaraciones de impuestos del año en curso, años anteriores o años subsiguientes.	No	Ninguno	Ninguno
Usar o divulgar la información del contribuyente para propósitos que no sean preparar las declaraciones de impuestos del año en curso, años anteriores o años subsiguientes.	Sí	2	1. Consentimiento explicando cómo se usará la información. 2. Consentimiento explicando cómo se divulgará la información.
Excepción: Divulgar el número de declaraciones (o tipos de declaraciones, tales como el <i>EITC</i> , <i>CTC</i> , etc.) preparadas para recaudar fondos, mercadotecnia, publicidad, u otros usos relacionados con el negocio de preparación de impuestos en el sitio de los voluntarios.	No	Ninguno	Ninguno
Divulgar cualquier información que contenga cantidades en dólares de la declaración, para la mercadotecnia o publicidad, o cualesquiera otras actividades que no sean para la recaudación de fondos.	Sí	2	1. Consentimiento explicando cómo se usará la información. 2. Consentimiento explicando cómo se divulgará la información.
Divulgar cualquier información que contenga cantidades en dólares de la declaración, para actividades de recaudación de fondos.	No	Ninguno	Ninguno

Para obtener información adicional acerca de los consentimientos requeridos por la Sección 7216 del *IRC*, consulte la Publicación 4299, *Privacy, Confidentiality and Civil Rights – A Public Trust* (Privacidad, Confidencialidad y Derechos Civiles – La Confianza del Público).

4. No preparar declaraciones falsas, a sabiendas.

Es imprescindible que los voluntarios apliquen la ley tributaria correctamente a la situación del contribuyente. Aunque el voluntario pueda ser tentado a tergiversar la ley para ayudar a los contribuyentes, esto causará problemas en el futuro. Los voluntarios no deben preparar declaraciones falsas, a sabiendas.

La confianza en el *IRS* y en la organización patrocinadora se pone en riesgo, cuando no se cumplen las normas de ética. Las declaraciones fraudulentas pueden resultar en muchos años de interacción del contribuyente con el *IRS*. Puede que se le requiera al contribuyente pagar el impuesto adicional, más los intereses y multas, resultando en una carga extrema. Además, el contribuyente podría buscar una indemnización por daños y perjuicios conforme a las leyes estatales o locales del socio de *SPEC* por las acciones fraudulentas del voluntario. Aun así, el *IRS* todavía exigirá del contribuyente el pago de los impuestos adicionales, intereses y multas.

ejemplo

Un preparador voluntario le dice a un contribuyente que no tiene que declarar los ingresos en efectivo. La declaración se completó sin incluir los ingresos en efectivo. El Revisor de Calidad sencillamente no se fijó en esta omisión y la declaración fue impresa, firmada y presentada electrónicamente. El preparador voluntario ha violado esta norma.

Sin embargo, ya que el Revisor de Calidad sin saberlo, permitió que esta declaración electrónica fuera presentada incorrectamente, el Revisor de Calidad no violó esta norma. Recuerde no confundir una acción no ética con la falta de conocimiento o un simple error.

ejemplo

Un voluntario prepara una declaración fraudulenta a sabiendas que reclama un dependiente inelegible. El contribuyente recibe un aviso del *IRS* denegando el dependiente e imponiéndole impuestos adicionales, intereses y multas. El contribuyente puede demandar dinero del socio de *SPEC*, pero aun así, debe pagarle al *IRS* los impuestos adicionales, intereses y multas.

Dificultades financieras del contribuyente

Para un contribuyente de bajos ingresos, podría ser imposible efectuar el pago total y recuperarse del fraude en la declaración. Si no se recibe el pago completo, el contribuyente recibirá varios avisos exigiéndolo. Si todavía no se recibe el pago total, el contribuyente será remitido al proceso de cobro del *IRS*. Esto puede incluir la presentación de un gravamen por el impuesto federal, que afectará el informe de crédito del contribuyente, o imponerle un embargo (retener) a sus cuentas bancarias y/o salarios. Puede que el contribuyente reúna los requisitos para un plan de pagos a plazos, pero eso podría tomar varios años para pagar la deuda del *IRS*.

ejemplo

En la declaración del contribuyente se reclama el Crédito Tributario por Ingreso del Trabajo (*EITC*, por sus siglas en inglés) fraudulentamente. El contribuyente ya ha recibido el reembolso cuando se emite un aviso de auditoría. Durante la auditoría, el contribuyente no puede proporcionar la documentación para apoyar la reclamación del *EITC*.

Al contribuyente le deniegan \$3,000 del *EITC* y ahora adeuda un saldo de más de \$4,000, inclusive las multas e intereses. Esta cantidad sólo refleja la denegación del *EITC*. Una denegación adicional de la exención para dependientes, estado civil de Cabeza de Familia y el crédito tributario por hijos, podría generar un saldo adeudado de más de \$6,000.

Robo de Identidad

A nivel nacional, el robo de identidad sigue creciendo a una tasa alarmante. Lamentablemente, han ocurrido casos de voluntarios inescrupulosos utilizando la información que ellos han obtenido en un sitio de *VITA/TCE* para robar la identidad de los contribuyentes. Por ejemplo, utilizar un número de Seguro Social robado para presentar una declaración de impuestos falsa para obtener el reembolso, es un robo de identidad. Cualquier sospecha de robo de identidad, será reportada al departamento de Investigación Criminal (CI) del *IRS* y al Inspector General del Tesoro para la Administración Tributaria (*TIGTA*).

El *IRS* considera esto un delito muy grave y ha puesto en práctica medidas para detectar el posible robo de identidad en los sitios de *VITA/TCE*. El *IRS* continuamente implementa procedimientos nuevos para tramitar las declaraciones, filtros nuevos para detectar el fraude, nuevas iniciativas para colaborar con los interesados y el continuo compromiso de investigar los criminales que cometen estos delitos.

ejemplo

Juana, una voluntaria certificada en la ley tributaria por el *IRS*, esta trabajando en un sitio de *VITA* en el primer día que el sitio abre. Ella ofrece presentar las declaraciones de impuestos del sitio electrónicamente, para ayudar al Coordinador de Sitio. Por eso, le han dado a ella el nivel de permisos necesarios en el *software* de preparación de impuestos.

Ese mismo día, José, el Coordinador de Sitio, abre el gabinete de *VITA* que está cerrado con llave y descubre un informe de aceptación de *e-file* que se olvidó de destruir desde el año anterior. Él le pide a Juana que lleve el informe a la trituradora que está al fondo del pasillo, ya que contiene varios números de Seguro Social. Juana mete el informe en su bolsa sin el conocimiento de José.

Más tarde esa noche en su casa, Juana abre el *software* de preparación de impuestos de *VITA* y prepara declaraciones de impuestos falsificadas para los ocho números de Seguro Social enumerados en el informe que ella sacó del sitio de *VITA* esa mañana. Ella se asegura que todas las declaraciones tengan reembolsos grandes. Juana anota la información de su propia cuenta bancaria en los campos para el depósito directo y presenta las declaraciones electrónicamente.

Juana ha robado la identidad de estos ocho contribuyentes, al preparar declaraciones de impuestos federales falsas, para robar los reembolsos.

Juana pronto descubrirá que *SPEC* tiene un sistema que extrae información correspondiente a las declaraciones de impuestos presentadas a través de los Programas de *VITA/TCE* cuando muchos reembolsos son depositados en una misma cuenta bancaria. Las acciones de Juana serán reportadas al *CI* del *IRS* y *TIGTA*.

5. No participar en la conducta criminal, infame, deshonesto, notoriamente vergonzosa o cualquier otra conducta que se considere tener un efecto negativo en los programas de *VITA/TCE*.

Los voluntarios pueden ser prohibidos de participar en los programas de *VITA/TCE* si se involucran (en el pasado o en el futuro) en la conducta criminal, infame, deshonesto, notoriamente vergonzosa o cualquier otra conducta perjudicial para el gobierno. Tenga cuidado para evitar interacciones que desacreditan el programa. Además, un contribuyente podría recurrir a la ley local o estatal para demandar al socio de *SPEC* por dinero, por las acciones fraudulentas de un voluntario.

Permitir que un extranjero no autorizado sea un voluntario en un sitio de *VITA/TCE* está prohibido. Un "extranjero no autorizado" se define como un extranjero no admitido legalmente en los Estados Unidos. Todos los voluntarios participantes en los programas de *VITA/TCE* deben residir legalmente en los Estados Unidos. Los



Si usted tiene información que indica que otro voluntario ha participado en una conducta criminal o violado alguna de las Normas de Conducta para los Voluntarios, comunique esta información de inmediato al Coordinador de su Sitio o envíe un correo electrónico al *IRS* a WI.VolTax@irs.gov.

Coordinadores de Sitios están obligados a pedir una prueba de identidad a cada voluntario, con una identificación con foto. Sin embargo los Coordinadores de Sitios o socios, no están obligados a validar el estado legal de los voluntarios. Por lo tanto, al firmar el Formulario 13615, los voluntarios certifican que son residentes legales.

Consecuencias

Los voluntarios que realizan actividades ofensivas están prohibidos de ser voluntarios en los programas de *VITA/TCE* y puede que sean incluidos en una lista de voluntarios excluidos. El contribuyente es responsable de cualquier deficiencia en el impuesto que resulte del fraude, junto con los intereses y multas y pueden demandar al preparador y al socio de *SPEC* por dinero.

ejemplo

El director de programas de un socio, fue condenado por malversar los fondos de una organización no relacionada. La conducta criminal del director de programas, creó una publicidad negativa para el socio. El socio fue retirado de los programas de *VITA/TCE*.

ejemplo

El reembolso de un contribuyente fue robado por un preparador de impuestos voluntario en un sitio de *VITA*. El contribuyente demandó al socio de *SPEC*, por daños financieros ocasionados por las acciones fraudulentas del voluntario.

6. Tratar a todos los contribuyentes de manera profesional, cortés y respetuosa.

Para proteger el interés del público, el *IRS* y sus empleados, socios y voluntarios, deben mantener la confianza y estima de las personas a las que servimos. Se espera que todos los voluntarios se comporten profesionalmente, de una manera cortés, formal y diplomática.

Los voluntarios sienten orgullo en ayudar a la gente trabajadora que acude a los sitios de *VITA/TCE* para la preparación de las declaraciones de impuestos. Los contribuyentes frecuentemente están bajo mucho estrés y tal vez esperan largos períodos para obtener ayuda. Los voluntarios también podrían estar bajo estrés, debido a la cantidad de contribuyentes que necesitan los servicios. Esta situación puede agotar la paciencia. Es importante mantener la calma y crear un ambiente tranquilo y amistoso.

ejemplo

Usted termina una declaración difícil para Mili, quien tiene ingresos del trabajo por cuenta propia, varios gastos y muy pocos registros. Además, su hijo cumplió 25 años y se mudó de la casa a principios del año. Ella adeuda cerca de \$50 al *IRS*. Después de explicarle a Mili detalladamente la declaración, ella replica agitada, "Usted no sabe lo que hace. ¡A mí siempre me dan un reembolso! Mi vecina trabaja por cuenta propia y a ella le devolvieron \$1,900." En esta situación, usted debe tomar una respiración profunda y cortésmente explicar que cada declaración es diferente. Si es necesario, involucre al Coordinador de Sitio.

Derechos Civiles del Contribuyente

Conforme a la ley federal y las políticas del Departamento del Tesoro –Servicio de Impuestos Internos, la discriminación contra los contribuyentes en base a la raza, color, origen nacional (incluyendo el dominio limitado del idioma inglés), incapacidad, sexo (en programas o actividades educativas), edad o represalia, está prohibida en los programas o actividades que reciban ayuda financiera federal.

Los Contribuyentes que tienen una incapacidad tal vez necesiten una acomodación razonable, para participar o recibir los beneficios de un programa o actividad patrocinada por el Departamento del Tesoro – Servicio de Impuestos Internos. Una acomodación razonable es cualquier cambio hecho en un ambiente de negocios que permite a las personas incapacitadas igualdad de acceso a los programas y actividades. **Los contribuyentes con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) tal vez necesiten los servicios de asistencia del idioma, para participar o recibir los beneficios de un programa o actividad patrocinado o apoyado por el Servicio de Impuestos Internos.** Los servicios de asistencia del idioma pueden incluir la traducción oral o escrita, cuando sea necesario.

Los Coordinadores de Sitios, en los sitios que reciben ayuda financiera federal, son responsables de asegurar que todas las solicitudes de acomodación razonable sean concedidas, cuando las solicitudes son hechas por personas con incapacidades calificadas y que se tomen medidas razonables para asegurar que las personas *LEP* tengan un acceso significativo a sus programas o actividades. Para obtener información adicional, por favor, visite la Esquina de los Coordinadores de Sitios y revise las Hojas de Datos sobre las Acomodaciones Razonables y el Dominio Limitado de Inglés.

Si un contribuyente cree que ha sido discriminado, debería enviar una queja por escrito al Departamento del Tesoro – Servicio de Impuestos Internos, a la siguiente dirección:

Operations Director, Civil Rights Division
Internal Revenue Service, Room 2413
1111 Constitution Avenue, NW
Washington, DC 20224

Para todas las preguntas relacionadas con los derechos civiles del contribuyente, comuníquese con la División de los Derechos Civiles a la dirección anteriormente indicada o por correo electrónico a edi.civil.rights.division@irs.gov.

Diligencia Debida

Por la ley, los preparadores de impuestos están obligados a ejercer la diligencia debida cuando preparan o ayudan a preparar las declaraciones de impuestos. El *IRS-SPEC* define la diligencia debida como el grado de cuidado y precaución razonablemente esperado de, y normalmente ejercido por, un voluntario en los programas de *VITA/TCE*. Esto significa que, como un voluntario, usted debe hacer su parte cuando prepara o revisa la calidad de una declaración de impuestos, para asegurar que la información en la declaración es correcta y completa.

El hacer su parte incluye el confirmar la identidad del contribuyente (y la de su cónyuge, si se aplica) y proporcionar un servicio de alta calidad, al ayudarles a entender y cumplir con sus responsabilidades tributarias.

Por lo general, los voluntarios certificados por el *IRS* pueden confiar de buena fe en la información de un contribuyente, sin requerir documentación para verificarla. Sin embargo, parte de la diligencia debida requiere que los voluntarios hagan preguntas al contribuyente para clarificar cualquier información que parece ser inconsistente o incompleta. Cuando revisan la información para confirmar su exactitud, los voluntarios deben preguntarse a sí mismos, si la información es inusual o dudosa.

Haga un esfuerzo para encontrar la respuesta

Cuando esté en duda:

- Busque la ayuda del Coordinador de Sitio
- Busque la ayuda de un preparador de impuestos con más experiencia
- Cambie la cita/ Aconseje al contribuyente regresar cuando esté disponible un preparador de impuestos con más experiencia
- Consulte/Investigue las publicaciones (por ejemplo, las Publicaciones 17(SP), 4012, 596(SP), etc.)
- Busque la respuesta en *www.irs.gov*
- Busque el Asistente Tributario Interactivo (*ITA*, por sus siglas en inglés) para abordar las cualificaciones de la ley tributaria
- Llame a la línea de ayuda de *VITA*, al 1-800-829-8482
- Aconseje al contribuyente buscar la ayuda de un preparador profesional de impuestos

Si en cualquier momento un voluntario se siente incómodo con la información y/o documentación proporcionada por el contribuyente, el voluntario no debe preparar la declaración de impuestos.

Incumplimiento de las Normas de Conducta

¿Quién hace cumplir las normas?

Debido a que el sistema tributario de los Estados Unidos se basa en el cumplimiento voluntario, los contribuyentes pueden calcular su propia responsabilidad tributaria. La mayoría de contribuyentes calculan su impuesto correctamente, pero a veces los contribuyentes y preparadores inescrupulosos evaden el sistema, presentando declaraciones fraudulentas. Por esta razón, algunas organizaciones patrocinadoras pueden optar por realizar investigaciones en los antecedentes de sus voluntarios.

Los programas de *VITA/TCE* son operados por socios patrocinadores y/o coaliciones fuera del *IRS*. Sin embargo, el *IRS* es responsable de la supervisión de estos programas. Generalmente, los socios y no el *IRS*, seleccionan los voluntarios. Un preparador de impuestos voluntario, desempeña una función importante. De hecho, los socios de *SPEC* y sus voluntarios son los recursos más valiosos del programa de preparación de impuestos por voluntarios.

El *IRS* tiene la responsabilidad de proporcionar supervisión para proteger la integridad de los programas de *VITA/TCE* y mantener la confianza de los contribuyentes. El *IRS-SPEC* reconoce el trabajo arduo de los voluntarios y no desea que sea eclipsado por un fallo en juicio de algún voluntario.

¿Cómo se hacen cumplir las normas?

Para mantener la confianza en los programas de *VITA/TCE*, el *IRS-SPEC* mejoró el Formulario 13615, *Volunteer Standards of Conduct Agreement* (Acuerdo de las Normas de Conducta para los Voluntarios), en inglés. La intención es proporcionar guía a los voluntarios y una estructura para reglamentar los estándares de ética.

Si una conducta que viola las normas, ocurre en un sitio de *VITA/TCE*, el *IRS-SPEC* recomendará las acciones para corregirla. Si el sitio no puede corregir la conducta, entonces el *IRS-SPEC* discontinuará su relación con el sitio y quitará del sitio toda propiedad del gobierno.

En casos de una actividad ilícita, conducta ilegal y/o prácticas de gestión que violan las *VSC*, el *IRS-SPEC* puede terminar una subvención. La conducta de un voluntario podría poner el sitio o el socio en riesgo de perder su patrocinio del gobierno.

¿Qué sucede si se descubre una situación no ética en un sitio?

Si los voluntarios, Coordinadores de Sitios o contribuyentes, identifican posibles problemas al nivel del socio, sitio o voluntario, que piensan pueden requerir investigación adicional e independiente, pueden informarlos utilizando el proceso de remisión externa (*VolTax*). Los empleados de *SPEC* y sus gerentes que identifiquen un comportamiento no ético o violaciones de las Normas de Conducta para los Voluntarios, utilizarán el proceso interno de remisión.

El papel del voluntario en informar las actividades dudosas

Los contribuyentes y preparadores de impuestos honestos preservan la integridad del sistema tributario. Para mantener la confianza en los programas de *VITA/TCE*, usted debe informar las violaciones que plantean preguntas sustanciales sobre la honestidad, confiabilidad de otro voluntario o la aptitud como un preparador de impuestos.

Los contribuyentes y preparadores de impuestos que violan la ley tributaria, están sujetos a sanciones civiles y criminales. Cualquier persona que intencionalmente ayude a preparar, o procure, aconseje, o asesore la preparación o presentación de una declaración materialmente falsa o fraudulenta, está sujeta a sanción criminal.

El *IRS-SPEC* remitirá las violaciones al Departamento de Investigación Criminal del *IRS* o al Inspector General del Tesoro para la Administración Tributaria. Usted puede informar una violación enviando un correo electrónico a *Wi.Voltax@irs.gov*.

Responsabilidades del Coordinador del Sitio

Si un Coordinador de Sitio determina que un voluntario ha violado las Normas de Conducta para los Voluntarios, el Coordinador de Sitio debe retirar inmediatamente al voluntario de todas las actividades del sitio y notificar tanto al socio como al *IRS-SPEC* con los detalles de la violación. El Coordinador de Sitio puede notificar al *IRS-SPEC* por medio de su Gerente de Relaciones o utilizando el proceso de remisión externa (*VolTax*). Si el Coordinador de Sitio se comunica con el territorio, el territorio utilizará el proceso de remisión interna, para elevar la remisión a la oficina central.

Es fundamental que la oficina central sea notificada tan pronto como sea posible, de cualquier posibilidad de mala conducta de cualquier voluntario, para preservar la integridad de los programas de *VITA/TCE*.

ejemplo

Mientras leía el periódico, Violeta, la Coordinadora de Sitio en la Biblioteca Pública Pecan, descubre que uno de sus voluntarios, Dale, fue arrestado por robo de identidad. El artículo indica que Dale ha estado utilizando las identidades de otras personas para solicitar tarjetas de crédito y luego utilizando esas tarjetas para hacer compras desautorizadas. Violeta envía un correo electrónico a *Wi.voltax@irs.gov* con los detalles del artículo del periódico. Cuando el sitio abre al día siguiente, Violeta llama aparte a Dale y le informa que no puede trabajar en el sitio debido a su detención por cargos de robo de identidad.

Proceso de Remisión Externa

El proceso de remisión externa (*VolTax*) proporciona a los contribuyentes, voluntarios, Coordinadores de Sitios y otros, una vía para informar los posibles problemas no éticos encontrados en los sitios de *VITA/TCE*. Los voluntarios y contribuyentes pueden enviar un correo electrónico a *Wi.Voltax@irs.gov*.

La dirección del correo electrónico está disponible en:

- La Publicación 4836(EN/SP), Programas de Impuestos Gratuitos ofrecidos por *VITA/TCE*
- El Formulario 13614-C(SP), Hoja de Admisión/Entrevista y Verificación de Calidad
- La Publicación 730(EN/SP), Registros Tributarios Importantes

Todos los sitios de *VITA* y *TCE* están obligados a mostrar la Publicación 4836(EN/SP), o el D143 en los sitios de la *AARP*, en un lugar visible, para asegurar que el contribuyente esté consciente de la posibilidad de hacer una remisión.

Es fundamental que los voluntarios y contribuyentes informen inmediatamente cualquier sospecha de comportamiento dudoso. El *IRS* investigará los hechos informados a la dirección del correo electrónico, para determinar qué acontecimientos ocurrieron y qué acciones se deben tomar. Además, las violaciones que usted declaró deben ser compartidas con su socio patrocinador y la oficina local del territorio de *SPEC*.

Los contribuyentes y preparadores de impuestos que violan la ley tributaria están sujetos a las sanciones civiles y criminales. Cualquier persona que intencionalmente ayude a preparar, o procure, aconseje, o asesore la preparación o presentación de una declaración materialmente falsa o fraudulenta, está sujeta a sanción criminal.

Registro de Voluntarios

Los voluntarios y socios despedidos de los programas de *VITA/TCE* por acciones ofensivas, pueden ser agregados al Registro de Voluntarios del *IRS-SPEC*. El Director del *IRS-SPEC* determinará si un voluntario o socio debe ser agregado al registro. El propósito del registro es notificar a los empleados del *IRS-SPEC* de voluntarios y socios que fueron retirados de los programas de *VITA/TCE* debido a acciones ofensivas. El registro incluirá los nombres de los socios o personas, lugares y agencias o patrocinadores afiliados. Los voluntarios y/o socios en esta lista no podrán participar en los programas de *VITA/TCE* indefinidamente. Las acciones ofensivas incluyen, pero no se limitan a, una o más de las siguientes acciones intencionales:

- Causar daño a los contribuyentes, voluntarios o empleados del *IRS*
- Negarse a cumplir los Requisitos de Calidad del Sitio
- Aceptar el pago por preparar declaraciones en los sitios de *VITA/TCE*
- Utilizar la información personal del contribuyente para beneficio personal
- Preparar declaraciones falsas, a sabiendas
- Participar en la conducta criminal, infame, deshonesto, notoriamente vergonzosa
- Cualquier otra conducta que se considere tener un efecto negativo en los programas de *VITA/TCE*.

¿Cuál es el impacto en los programas de *VITA/TCE*?

Lamentablemente, el comportamiento no ético de un voluntario puede crear un ambiente de duda sobre todos los voluntarios del programa de preparación de impuestos. El *IRS-SPEC* ha cerrado sitios de impuestos, debido al comportamiento no ético, lo cual dejó a contribuyentes sin acceso a los servicios gratuitos de preparación de impuestos en su comunidad. Las consecuencias al sitio de impuestos u organización patrocinadora podrían incluir:

- Terminar la asociación entre el *IRS* y la organización patrocinadora
- Descontinuar el apoyo del *IRS*
- Suspender o quitar los fondos de subvención de la organización patrocinadora
- Desactivar el Número de Identificación para la Presentación Electrónica (*EFIN*)

- Retirar del sitio todos los productos, suministros y equipo prestado del *IRS*
- Retirar del sitio toda la información del contribuyente
- Revocar la autorización de usar los logos del *IRS-SPEC*

¿Cuál es el impacto en los contribuyentes?

Un contribuyente es responsable de pagar únicamente la cantidad correcta de impuesto que adeuda conforme a la ley. Sin embargo, una declaración incorrecta puede causar estrés financiero a un contribuyente. Aunque una declaración se acepte, puede que no sea exacta. La aceptación únicamente significa que los campos requeridos están completos y que no existe ninguna declaración duplicada.

Es fundamental aplicar las leyes tributarias correctamente a la situación del contribuyente. Aunque el voluntario pueda ser tentado a tergiversar la ley para ayudar a los contribuyentes, esto causará problemas en el futuro. Por ejemplo:

- Dependiendo del problema tributario, puede que el contribuyente reciba un reembolso y más tarde reciba una carta del *IRS* investigando sobre la declaración. Aunque la carta no significa definitivamente que la declaración es incorrecta, comienza el proceso de una controversia tributaria y puede causar angustia al contribuyente.
- El contribuyente podría estar sujeto a los procesos de auditoría y de cobro. Si se imponen impuestos adicionales, los intereses y multas se acumulan desde la fecha en la que la declaración originalmente venció, hasta que el pago sea hecho.
- Un contribuyente que no puede pagar todo el saldo que adeuda, tal vez pueda hacer pagos a plazos, pero los intereses y multas continuarán acumulándose hasta que el pago completo es remitido. Además, el *IRS* puede presentar un aviso de gravamen por el impuesto federal sobre toda propiedad o derechos de propiedad que pertenecen al contribuyente. Esto puede tener un efecto negativo sobre el contribuyente, ya que esto se hace de conocimiento público y aparece en su informe de crédito. Además, si el contribuyente niega o descuida pagar el impuesto, el *IRS* puede utilizar los embargos y confiscaciones para satisfacer el saldo de las cuentas vencidas. La ley establece algunas protecciones para los contribuyentes, pero por lo general, un contribuyente que no paga su impuesto está sujeto a las acciones legales.

¿Cómo podría encontrar alivio el contribuyente?

Si el cobro del impuesto causaría significantes dificultades, el contribuyente puede encontrar alivio. Una significativa dificultad significa una privación grave, no sencillamente inconveniencia económica o personal para el contribuyente: En este caso, las acciones de cobro pueden ser suspendidas, pero los intereses y multas continuarán acumulándose hasta que el saldo es pagado en su totalidad.

¿Qué sucede si el contribuyente no es honesto?

Como se describió anteriormente, el proceso de controversia tributaria puede ser largo e interminable. Un voluntario que sospecha que un contribuyente no le está diciendo la verdad, no debe ignorarlo. Realice una entrevista exhaustiva para asegurar que no hay ningún malentendido. Si esto no resuelve el problema, remita el contribuyente al Coordinador de Sitio. Recuerde, si el voluntario no se siente cómodo con la información proporcionada por el contribuyente, el voluntario no está obligado a preparar la declaración.

Revisión y reconocimiento del contribuyente

Una vez terminada la declaración, el voluntario certificado en ley tributaria por el *IRS*, debe explicar brevemente el estado civil para efectos de la declaración, exenciones, ingresos, ingresos brutos ajustados, créditos, impuestos, pagos y el reembolso o saldo adeudado, al contribuyente. Si el contribuyente tiene alguna pregunta, inquietud o requiere clarificación adicional sobre la declaración, el voluntario debe ayudar al contribuyente. Pida la ayuda del Coordinador de Sitio, si es necesario.

Las declaraciones de impuestos incluyen las siguientes cláusulas de divulgación:

- Para el Contribuyente: “Bajo pena de perjurio, yo declaro que he examinado esta declaración y sus anexos y documentos adjuntos, y a mi leal saber y entender, son verídicos, exactos y completos.”
- Para el Preparador: “La declaración del preparador (que no sea el contribuyente) se basa en toda la información de la cual el preparador tiene cualquier conocimiento.”

Los voluntarios deben recordar a los contribuyentes que cuando firman la declaración (ya sea al firmar el Formulario 1040, *U.S. Individual Income Tax Return* (Declaración del Impuesto Estadounidense sobre los Ingresos Personales, en inglés; firmar el Formulario 8879(SP), Autorización de Firma para Presentar la Declaración por medio del *IRS e-file*; o al ingresar un *PIN* auto-seleccionado), están declarando bajo pena de perjurio que la declaración es exacta, a su leal saber y entender.

Ley de Protección de los Voluntarios

La Ley Pública 105-19, *Volunteer Protection Act of 1997* (Ley de Protección de los Voluntarios de 1997, o *VPA*, por sus siglas en inglés), protege generalmente los voluntarios de responsabilidad por los actos de negligencia que realizan en el ámbito de sus responsabilidades, en la organización para la cual son voluntarios. La *VPA* no es propiedad o está escrita exclusivamente para el Servicio de Impuestos Internos. Ésta es una ley pública y se refiere a las organizaciones que utilizan voluntarios para proporcionar servicios.

¿Qué es un voluntario?

Bajo la *VPA*, un “voluntario” es una persona que realiza servicios para una organización sin fines de lucro o una entidad gubernamental (inclusive como un director, funcionario, fiduciario o voluntario de servicio directo), quien por estos servicios no recibe de la organización o entidad más de un total de \$500 al año, como:

- Remuneración (que no sea de un reembolso razonable o asignaciones por gastos realmente incurridos) o
- Cualquier otra cosa de valor en lugar de remuneración

Aunque una persona no sea considerada como un “voluntario” según la definición de la *VPA*, que significa que tal vez no esté protegido por la *VPA*, todavía se le considera un voluntario para los programas de *VITA/TCE*. Para asegurar la protección, las personas que no encajan en la definición de voluntario de la *VPA*, deben buscar el consejo de los abogados de su organización patrocinadora, para determinar los derechos de la protección de responsabilidad.

¿Qué hace la *VPA*?

El propósito de la *VPA* es promocionar los intereses de los beneficiarios y contribuyentes del programa de servicios sociales y mantener la disponibilidad de los programas, organizaciones sin fines de lucro y entidades gubernamentales que dependen del apoyo de los voluntarios. Esto lo hace, proporcionando ciertas protecciones de asuntos de responsabilidad para los voluntarios que sirven a organizaciones sin fines de lucro y a entidades gubernamentales.

La *VPA* protege a los voluntarios de responsabilidades, si estaban actuando dentro del ámbito del programa y el daño no fue ocasionado por mala conducta intencional o criminal, negligencia grave, conducta imprudente, consciente, clara indiferencia a los derechos o la seguridad de la persona perjudicada por el voluntario. La *VPA* no protege la conducta que es intencional o criminal, gravemente negligente, imprudente, o la conducta que constituye una consciente, clara indiferencia a los derechos o la seguridad de la persona perjudicada por el voluntario.

Los voluntarios sólo deben preparar las declaraciones que están dentro de su nivel de certificación en la ley

tributaria, el nivel de certificación de su sitio, y el nivel de certificación según los programas de VITA/TCE. Consulte la Tabla de Alcance de Servicios en la Publicación 4012, para obtener más información.

Por lo general, si los voluntarios realizan sus responsabilidades utilizando las Normas de Conducta para los Voluntarios, ellos están protegidos. Sin embargo, todavía se deben considerar las leyes estatales y locales. Las organizaciones patrocinadoras deben buscar el consejo de sus abogados, para determinar cómo esta ley protege a sus voluntarios.

Instrucciones para completar el Acuerdo de las VSC

Anualmente, todos los voluntarios deben completar el Entrenamiento en las Normas de Conducta para los Voluntarios, aprobar el examen con una calificación de 80% o superior y firmar el Formulario 13615, *Volunteer Standards of Conduct Agreement* (Acuerdo de las Normas de Conducta para los Voluntarios), en inglés, antes de trabajar en un sitio de VITA/TCE. Además, el Coordinador de Sitio, preparador de impuestos, Revisor de Calidad, o maestro de la ley tributaria de VITA/TCE, deberá tener una certificación en Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad y en la ley tributaria.

Los nuevos voluntarios deben completar la Publicación 5101, *Intake/Interview & Quality Review Training* (Entrenamiento de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad), en inglés, antes de la certificación.

La certificación (entrenamiento y examen) puede ser reconocida por:

- Utilizar el enlace *Link & Learn Taxes*, o
- Utilizar el examen en papel de las VSC en la Publicación 4961(SP), Normas de Conducta para los Voluntarios de VITA/TCE – Entrenamiento de Ética, o el Formulario 6744, *VITA/TCE Volunteer Assistor's Test/Retest* (Examen/Repetir el Examen para el Ayudante del Voluntario de VITA/TCE), en inglés, para la certificación de las VSC y/o la ley tributaria.

Los voluntarios que utilizan el enlace *Link & Learn Taxes* deben:

- Aprobar el examen de certificación de las Normas de Conducta para los Voluntarios con una calificación de 80% o superior.
- Completar la certificación de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad y aprobar los exámenes apropiados para la certificación en la ley tributaria (Básico, Avanzado, etc.) si preparan declaraciones, realizan revisión de calidad, u otro cargo que requiera el examen en la ley tributaria.
- Marcar la casilla del Acuerdo del Voluntario en *Link & Learn Taxes*, reconociendo que han leído, firmado y fechado el Formulario 13615, *Volunteer Standards of Conduct Agreement* (Acuerdo de las Normas de Conducta para los Voluntarios), en inglés, (después de aprobar los exámenes de la certificación).
 - Después de cada examen, el sistema *Link & Learn Taxes* en la página *VITA/TCE Central* agregará la letra "P" al Formulario 13615 para indicar una calificación aprobada en el examen del Entrenamiento en las Normas de Conducta para Voluntarios y (si se aplica) los niveles de las certificaciones de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad y la ley tributaria.



Las certificaciones de las VSC y de la ley tributaria, se pueden completar utilizando el Formulario 6744, *VITA/TCE Volunteers Assistor's Test/Retest* (Examen/Repetir el Examen para el Ayudante del Voluntario de VITA/TCE, en inglés), de la Publicación 4961(SP), o utilizando el enlace *Link & Learn Taxes* en línea. Si se utiliza *Link & Learn Taxes*, los voluntarios pueden certificarse firmando electrónicamente el Formulario 13615 después de completar todos los exámenes con un puntaje aprobado.

- Finalizar el formulario completando los campos aplicables (si faltan): nombre, dirección de la casa, nombre del sitio, nombre del socio, número de teléfono durante el día, dirección de correo electrónico, cargo del voluntario y cualesquiera otros campos requeridos.
- Imprimir y revisar el formulario y dar el formulario completado al funcionario designado por el socio o al Coordinador de Sitio.
 - El funcionario designado por el socio o el Coordinador de Sitio, verificará su identidad (con una identificación con foto) y la certificará al firmar y fechar el formulario.

Los voluntarios que hacen el examen en papel deben:

- Tomar el Entrenamiento en las Normas de Conducta para los Voluntarios y aprobar el examen de competencia en la Publicación 4961(SP).
- Completar el examen de certificación de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad en el Formulario 6744, si ellos se certificarán en la ley tributaria. Los nuevos voluntarios deben ver el Entrenamiento de la Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad (Publicación 5101) antes de tomar el examen de certificación.
- Utilizar el Formulario 6744, aprobar los exámenes apropiados de certificación (Básico, Avanzado, etc.), si preparan declaraciones, realizan revisión de calidad, u otro cargo que requiera el examen en la ley tributaria.
- Completar todo el Formulario 13615, *Volunteer Standards of Conduct Agreement* (Acuerdo de las Normas de Conducta para los Voluntarios), en inglés, al indicar el nombre completo, dirección de la casa, nombre del sitio, nombre del socio, número de teléfono durante el día, dirección de correo electrónico, cargo del voluntario y número de años como voluntario.
- Firmar y fechar el Formulario 13615.

Los maestros:

- Utilizarán la Publicación 4961(SP) para administrar el entrenamiento y examen de las VSC.
- Revisarán la Publicación 5101, Entrenamiento de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad al enseñar a los nuevos voluntarios. Esta publicación se puede descargar de irs.gov, u obtener de su Gerente de Relaciones del IRS.
- Utilizarán el Formulario 6744 para administrar los exámenes de certificación.
- Proporcionarán cualquier información que los voluntarios no sepan, tal como el nombre del socio.
- Marcarán una “P” en los exámenes de Entrenamiento en las Normas de Conducta para los Voluntarios y de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad, para indicar una calificación aprobada.
- Marcarán una “P” para cada nivel apropiado de certificación en la ley tributaria, para indicar una calificación aprobada.
- Devolverán el formulario a cada voluntario para su firma y fecha.
- Utilizarán una identificación con foto para verificar la identidad del voluntario y certificarla al firmar y fechar el Formulario 13615.
- Proporcionarán instrucciones adicionales para el trámite del formulario.

Resolución de Problemas

Por lo general, el Coordinador de Sitio es el primer punto de contacto para resolver cualquier problema que un voluntario pueda encontrar. Si un voluntario opina que un problema de ética no puede ser resuelto por el Coordinador de Sitio, debe enviar un correo electrónico al IRS a Wl.WoITax@irs.gov y/o comunicarse con el Gerente de Relaciones local del IRS-SPEC.

Para problemas de esta clase	La acción apropiada es:
Una persona o compañía está violando las leyes tributarias	Utilizar el Formulario 3949-A, <i>Information Referral</i> (Remisión de Información), en inglés. Complete este formulario en línea, en www.irs.gov/pub/irs-pdf/f3949a.pdf . Imprima el formulario y envíelo a: <i>Internal Revenue Service, Fresno, CA, 93888</i> .
Víctimas de robo de identidad	Remita los contribuyentes a la Unidad Especializada para la Protección de la Identidad, al 1-800-908-4490. La Unidad Especializada para la Protección, puede emitir un aviso a estos contribuyentes. Los voluntarios pueden preparar las declaraciones para los contribuyentes que traen un aviso CP701A (CP01 en inglés) o un PIN especial (IPPIN de 6 dígitos) actual. Indique el IPPIN en la página principal del software para información. Las instrucciones se encuentran en: https://www.irs.gov/uac/Identity-Protection
Los contribuyentes creen que son víctimas de discriminación	Remita los contribuyentes a: (Quejas escritas) <i>Operations Director, Civil Rights Division; Internal Revenue Service, Room 2413; 1111 Constitution Ave., NW; Washington DC 20224</i> . (quejas por correo electrónico) edi.civil.rights.division@irs.gov
Los contribuyentes tienen preguntas acerca de sus cuentas, tales como los avisos de saldo adeudado y solicitudes de transcripciones o de planes de pagos a plazos	Los contribuyentes deben ser remitidos a www.irs.gov/espanol <ul style="list-style-type: none"> • Si ellos desean hacer un pago, deberán hacer clic en el ícono, Haga un Pago. • Si ellos solicitan un plan de pagos a plazos, deberán seleccionar, ¿No puede pagar por completo? • Si ellos recibieron un aviso, deben ingresar las palabras Cómo entender su aviso, en la barra de búsqueda. <p>Si todavía necesitan ayuda, remítalos al Centro de Ayuda al Contribuyente local, o ellos pueden llamar al teléfono libre de cargos 1-800-829-1040.</p>
Preguntas sobre el reembolso federal	Remita los contribuyentes a www.irs.gov/espanol y haga clic en, ¿Dónde está mi Reembolso?
Preguntas sobre los reembolsos estatales/locales	Remítarlos a la oficina de impuestos apropiada
Los contribuyentes no han tenido éxito en resolver sus problemas con el IRS	Diga a los contribuyentes que el Servicio del Defensor del Contribuyente puede ofrecer ayuda especial a los contribuyentes que experimentan dificultades significantes como resultado de un problema tributario. Para obtener más información, el contribuyente puede llamar al 1-877-777-4778, libre de cargos, (1-800-829-4059 para los usuarios de equipo TTY/TDD), o visitar www.irs.gov/espanol e ingresar las palabras Defensor del Contribuyente en la barra de búsqueda.

Ejercicios

Utilice sus materiales de referencia para contestar las siguientes preguntas.

Pregunta 1: La contribuyente Edna trae sus documentos tributarios al sitio. Ella completa el Formulario 13614-C(SP), Hoja de Admisión/Entrevista y Verificación de Calidad. Ella indica en la Parte III del Formulario 13614-C(SP) que tiene ingresos de su trabajo por cuenta propia, además de otros ingresos y gastos.

José, un preparador de impuestos voluntario, verifica el Formulario 13614-C(SP) con Edna. Él le pregunta si ella trajo todos sus documentos hoy y pide verlos. Incluido en los documentos está el Formulario 1099-MISC, *Miscellaneous Income* (Ingresos Misceláneos), que muestra \$7,500 de remuneración que no es para un empleado, en el recuadro 7. Ella le dice a José que tiene un negocio de limpieza que proporciona servicios a negocios locales.

Edna dice que también recibió \$4,000 en efectivo como pago por trabajos adicionales de limpieza. Cuando José le pregunta si recibió algún documento para comprobar estos pagos, ella dice que no, que los pagos sencillamente le pagaron a ella por cada trabajo de limpieza que hizo.

A este punto, José sugiere, que debido a que el *IRS* no tiene registro de los pagos en efectivo, Edna no necesita declarar esos pagos en su declaración de impuestos. Eso le preocupa a Edna y piensa que podría “meterse en líos” con el *IRS* si no declara todos sus ingresos. José le asegura que la posibilidad de que el *IRS* descubra que ella no declaró los ingresos en efectivo, es muy pequeña.

José prepara el Formulario 1040, *Individual Income Tax Return* (Declaración del Impuesto sobre el Ingreso Personal). En la línea 1 del Anexo C, él anota sólo los \$7,500 indicados en el recuadro 7 del Formulario 1099-MISC. Cuando José completa la declaración, se la da a Edna para que firme el Formulario 8879(SP), Autorización de Firma para Presentar la Declaración por medio del *IRS e-file*.

- A. ¿Hay una violación de las Normas de Conducta para los Voluntarios? Si la respuesta es sí, describa.
- B. ¿Qué debería sucederle al voluntario?
- C. ¿Qué debería haber hecho el voluntario?

Pregunta 2: El contribuyente Jorge completa el Formulario 13614-C(SP), indicando en la Parte II que su estado civil es soltero, con un dependiente, Amelia. La preparadora de impuestos voluntaria, Margarita, verifica el formulario de admisión y los documentos de información del contribuyente.

Cuando Margarita le pregunta a Jorge si Amelia tiene parentesco con él, él responde que no, que Amelia es la hija de una amiga suya quien no va a presentar una declaración de impuestos. La madre de Amelia le dijo a Jorge que reclamara la niña y aún le dio la tarjeta de Seguro Social de Amelia. Entonces Margarita le pregunta a Jorge si él proporcionó más de la mitad de la manutención de Amelia, pero Jorge le contesta que no. Él continúa diciendo que él debería poder reclamar a Amelia como dependiente, porque nadie más la reclama.

Margarita está de acuerdo en que Jorge puede reclamar a Amelia como dependiente, a pesar de que no es su hija calificada ni pariente calificado, ya que nadie más la reclamará. Margarita continúa y sugiere, que la niña podría ser anotada como sobrina de Jorge que vive con él, para que él pueda presentar la declaración como Cabeza de Familia y reclamar el Crédito Tributario por Ingreso de Trabajo (*EITC*). Margarita completa la Sección B del Formulario 13614-C(SP), en consecuencia.

Margarita le asegura a Jorge que la posibilidad de que el *IRS* descubra que él y Amelia no están emparentados, sería muy pequeña. Margarita prepara la declaración con el estado civil de Cabeza de Familia reclamando el *EITC* y el Crédito Tributario por Hijos, por Amelia como “hija calificada.” Jorge firma el Formulario 8879(SP).

- A. ¿Hay una violación de las Normas de Conducta para los Voluntarios? Si respondió sí, describa.
- B. ¿Qué debe sucederle al voluntario?
- C. ¿Qué debería haber hecho el voluntario?

Pregunta 3: El Formulario 13614-C(SP) completado de la contribuyente Isabel, indica que ella no tiene una cuenta para depositar directamente el reembolso. Cuando el voluntario Jaime prepara la declaración de Isabel, se muestra que Isabel tiene derecho a un reembolso de \$1,200.

Jaime le dice a Isabel que un cheque en papel podría tardarse hasta 6 semanas en llegar, pero si le depositan los fondos directamente a una cuenta corriente, la cantidad estaría disponible en hasta 21 días laborales. Él le ofrece depositar el dinero en su propia cuenta corriente, diciéndole que cuando reciba el dinero, se lo dará a ella. Isabel está de acuerdo y permite que Jaime anote su número de ruta e información de cuenta en la declaración de ella. Jaime le da el dinero a Isabel cuando él lo recibe.

- A. ¿Hay una violación de las Normas de Conducta para los Voluntarios? Si respondió sí, describa.
- B. ¿Qué debe sucederle al voluntario?

Pregunta 4: Cuando el voluntario Jaime está completando la declaración de Isabel, él nota que ella es soltera y le pregunta si le gustaría salir con él alguna noche a un bar local, para que pudieran conocerse mejor. Aunque Isabel le dice que prefiere que no la llame, Jaime dice que no se da por vencido tan fácilmente y que la llamará más tarde en la semana.

Isabel le informa la conversación al Coordinador de Sitio antes de abandonar el sitio.

- A. ¿Hay una violación de las Normas de Conducta para los Voluntarios? Si respondió sí, describa.
- B. ¿Qué debe sucederle al voluntario?

Pregunta 5: El voluntario Juan está preparando una declaración de impuestos para el contribuyente Max, quien vendió acciones bursátiles durante el año tributario. Max dice que no quiere declarar las ganancias de capital y le dice a Juan que la base de costo de las acciones que vendió, era igual o superior a su precio de venta. Basado en su propio portafolio de acciones, Juan cree que Max está mintiendo. Juan le explica a Max que si el IRS audita la declaración, la base de costo tendrá que ser comprobada por declaraciones escritas u otros documentos de las compras. Max dice que entiende, pero todavía el desea que se complete la declaración con las cantidades que le ha indicado a Juan. Una vez que Juan completa la declaración y Max firma el Formulario 8879(SP), se presenta la declaración electrónicamente.

- A. ¿Hay una violación de las Normas de Conducta para los Voluntarios? Si respondió sí, describa.
- B. ¿Qué debe sucederle al voluntario?
- C. ¿Qué debería haber hecho el voluntario?

Pregunta 6: Cuando Joelle, la Coordinadora de Sitio, regresa de su almuerzo, ella nota que la sala de espera está casi vacía. Cuando le pregunta a Jade, la Persona que da la Bienvenida, qué ha pasado, Joelle le dice que el voluntario Natán tuvo una fuerte y dura discusión con un contribuyente y muchos contribuyentes se preocuparon y se fueron.

Joelle lleva a Natán a un área privada y le pide que explique lo que sucedió. Natán dice que el contribuyente se molestó cuando Natán le dijo que como el padre que no tiene la custodia de sus hijos, tenía que tener un Formulario 8332, *Release/Revocation of Release of Claim to Exemption for Child by Custodial Parent* (Renuncia/revocación de la reclamación de la exención para un hijo de padres divorciados o separados), en inglés, firmado o él no podía reclamar sus hijos como dependientes. Natán admite que se enojó cuando el contribuyente empezó a insultarle. Natán cuenta que le dijo al contribuyente, "Si no le gusta nuestro servicio

gratuito, entonces puede ir a otro sitio”. Natán también dice que había muchos gritos y groserías de ambas partes y entonces el contribuyente se fue del sitio.

- A. ¿Hay una violación de las Normas de Conducta para los Voluntarios? Si respondió sí, describa.
- B. ¿Qué debe sucederle al voluntario?
- C. ¿Qué debería haber hecho el voluntario?

Procesos de Ingreso/Entrevista y Revisión de Calidad

Introducción

Los contribuyentes deben estar confiados de que reciben servicios de calidad cuando utilizan los servicios ofrecidos a través de los Programas de *VITA/TCE*. Esto incluye tener la preparación de una declaración exacta. Un componente básico para preparar una declaración exacta, comienza con la conversación con el contribuyente e incluye el hacer las preguntas correctas.

El Formulario 13614-C(SP), Hoja de Admisión/Entrevista y Verificación de Calidad, es una herramienta diseñada para ayudar a los voluntarios certificados en la ley tributaria por el *IRS*, a hacer las preguntas adecuadas para obtener la información necesaria y preparar una declaración de impuestos exacta. Las investigaciones del *IRS* indican que la exactitud de las declaraciones mejora cuando el Formulario 13614-C(SP) se utiliza correctamente, con una entrevista eficaz del contribuyente.

Propósito de este Entrenamiento

Este entrenamiento es diseñado sólo para proporcionar un resumen de los procesos de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad, para que todos los voluntarios del *IRS* entiendan sus responsabilidades. Todos los Coordinadores de Sitios y voluntarios que contestan preguntas sobre la ley tributaria, enseñan clases de la ley tributaria, preparan o corrigen declaraciones de impuestos y/o revisan la calidad de las declaraciones completadas, deben ser certificados en la Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad, además de los requisitos de certificación para la ley tributaria y las *VSC*. El nuevo examen de certificación se basa en el entrenamiento más detallado sobre cómo utilizar la hoja de admisión para preparar y revisar la calidad de las declaraciones de impuestos. El entrenamiento detallado está disponible en la página web *VITA/TCE Central* y al descargar la Publicación 5101, *Intake/Interview & Quality Review Training* (Entrenamiento de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad) en www.irs.gov/espanol. El entrenamiento detallado es requerido para los nuevos voluntarios certificados en la ley tributaria y es recomendado para los voluntarios que regresan.

El entrenamiento aquí proporcionado, educará a todos los voluntarios, especialmente a las Personas que dan la Bienvenida que trabajan en el área de admisión, en su papel y participación en el proceso de preparación de la declaración. Todos los voluntarios necesitan entender el proceso que se utiliza en el sitio para preparar la declaración de impuestos, desde el comienzo hasta el final. Este proceso se debe explicar a los contribuyentes cuando entran al sitio.

Cumplimiento de la Herramienta para el Proceso de Admisión/Entrevista

El Formulario 13614-C(SP) es una herramienta parecida a lo que se requiere cuando un contribuyente visita un preparador profesional de impuestos o utiliza el *software* de preparación de impuestos. Es un punto de partida para envolver al contribuyente en una conversación, para reunir toda la información necesaria para preparar una declaración de impuestos exacta.

Como cualquier herramienta, hay que usarla correctamente para lograr el resultado deseado. Cada año, el Servicio de Impuestos Internos ha observado mejoras con el uso del Formulario 13614-C(SP). En la mayoría de los casos, los contribuyentes completan sus secciones. Sin embargo, muchos preparadores voluntarios certificados en la ley tributaria, no:

- Leen la información completada por el contribuyente
- Participan en una conversación con el contribuyente
- Clarifican cualquier respuesta “no sé” que el contribuyente haya marcado

ejemplo

Durante las revisiones hechas por *TIGTA* y *SPEC*, algunos analistas se hicieron pasar por contribuyentes en los sitios de preparación de impuestos por voluntarios. Estos “contribuyentes” marcaron la pregunta del Formulario 13614-C(SP) para indicar que tenían ingresos de intereses, pero no proporcionaron un Formulario 1099-INT. Muchos voluntarios nunca preguntaron acerca de los ingresos de intereses durante la entrevista. Como resultado, omitieron los ingresos de intereses en las declaraciones de impuestos y esas declaraciones fueron incorrectas. Si el voluntario certificado en la ley tributaria hubiera realizado una entrevista exhaustiva y revisado el Formulario 13614-C(SP), los ingresos de intereses se habrían descubierto y se habrían preparado las declaraciones correctas.

El Proceso de Admisión

A menos que se indique lo contrario, un voluntario (Persona que da la Bienvenida) que no ha sido certificado en la ley tributaria, puede realizar la mayoría de los pasos del proceso de admisión. Se debe consultar un voluntario certificado en la ley tributaria con experiencia, cuando las preguntas sobre la ley tributaria requieran clarificación en cualquier momento durante el proceso de admisión.

El Proceso de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad incluye los siguientes componentes, para asegurar que los voluntarios obtengan la información necesaria para preparar una declaración exacta:

1. El Proceso de Admisión:
 - a. Dar la bienvenida al contribuyente
 - b. Explicar el proceso
 - c. Proporcionar el Formulario 13614-C(SP) al contribuyente para que lo complete; la utilización de este formulario se requiere en todos los sitios de *VITA/TCE*
 - d. Determinar el nivel de certificación para las declaraciones, y
 - e. Asignar el contribuyente a un preparador de impuestos calificado
2. El Proceso de Entrevista
 - a. Entrevistar al contribuyente
 - b. Preparar la declaración de impuestos
3. El Proceso de Revisión de Calidad
 - a. Invitar al contribuyente a participar
 - b. Revisar la exactitud de la declaración (Los pasos para realizar la revisión de calidad están enumerados en la Parte VII del Formulario 13614-C(SP).)
 - c. Informar a los contribuyentes que son los responsables de la información en sus declaraciones de impuestos

Dar la bienvenida al contribuyente

Durante esta fase, se debe realizar una evaluación para asegurar que el contribuyente tiene todo lo que el sitio necesita para preparar la declaración de impuestos. Realizar esta tarea de inmediato, asegura que los contribuyentes no pierdan su tiempo de espera y luego ser rechazados por razones que podrían haberse descubierto más temprano. El voluntario que trabaja en el área de admisión debe:

- Preguntar a los contribuyentes si tienen su identificación con foto para ellos y su cónyuge, si se aplica; tener la verificación del Seguro Social o del *ITIN* para todas las personas que podrían ser enumeradas en la declaración de impuestos; y si han traído todos sus documentos de impuestos, como los Formularios W-2 y 1099-R.
- Si el sitio tiene límite para los ingresos brutos, tomar una rápida comprobación para asegurar que los ingresos de los contribuyentes están por debajo del límite.
- Verificar que ambos cónyuges están presentes en el sitio ese día, si presentan una declaración conjunta.

Explicar al contribuyente los pasos del Proceso de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad

Explique el Proceso de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad para que los contribuyentes entiendan que ellos deben:

- Completar el Formulario 13614-C(SP) antes de la preparación de la declaración
- Ser entrevistados por el preparador de impuestos y contestar preguntas adicionales, según lo necesario
- Participar en una revisión de calidad de su declaración de impuestos, por otra persona que no sea el preparador de impuestos.

Proporcione el Formulario 13614-C(SP) al contribuyente

Pida al contribuyente completar las páginas 1 y 2 del Formulario 13614-C(SP). Un voluntario certificado en la ley tributaria, tal vez tenga que ofrecer ayuda en los siguientes casos:

Si el contribuyente...	Entonces un voluntario certificado en la ley tributaria debe...
No puede completar el formulario, por cualquier razón	Completar el formulario haciéndole las preguntas y anotando sus respuestas.
No entiende una pregunta y marca “no sé”	Ayudarle a contestar la pregunta.
Tiene ingresos, gastos o eventos de la vida que no se incluyeron en el Formulario 13614-C(SP), que podrían indicar que la declaración de impuestos está fuera del alcance de lo que el sitio puede tratar	Revisar la información y determinar si la declaración está dentro del alcance de lo que el sitio puede tratar y las certificaciones de los voluntarios.

Determinar el nivel de certificación necesario para la declaración de impuestos

Un voluntario no certificado en la ley tributaria (Persona que da la Bienvenida) puede realizar esta parte del proceso. Cuando la Persona que da la Bienvenida no esté disponible, un preparador certificado en la ley tributaria por el *IRS* debe seguir los pasos parecidos antes de preparar la declaración.

- La página 2 del Formulario 13614-C(SP) identifica el nivel de certificación en la ley tributaria requerido para cada pregunta. Los niveles se identifican como B (Básico), A (Avanzado), M (Militar), *HSA* (Cuenta de Ahorros para la Salud).
- Un voluntario de admisiones determinará el nivel de certificación posiblemente necesario para preparar la declaración de impuestos, basado en la hoja de admisión completada. Todas las preguntas marcadas “sí” y “no sé” deben ser revisadas para determinar el nivel más alto de certificación necesario para preparar la declaración o para hablar sobre las respuestas “no sé”.
- El voluntario de admisiones que asigna o selecciona la declaración para su preparación, debe entender cómo identificar el nivel de certificación requerido para preparar esa declaración.
- El voluntario de admisiones también debe asegurar que el contribuyente no tenga otros elementos de ingresos o gastos que puedan estar fuera del alcance de los servicios del programa o del sitio. La Persona

que da la Bienvenida, si no tiene certificación en la ley tributaria, tal vez necesite pedir la ayuda de un voluntario certificado en la ley tributaria para hacer la decisión final sobre los asuntos que podrían estar fuera del alcance del sitio.

Si la Persona que da la Bienvenida no puede asignar el contribuyente a un preparador con el nivel de certificación en la ley tributaria requerido, según el Formulario 13614-C(SP), se requiere que la Persona que da la Bienvenida busque ayuda para determinar si se puede preparar la declaración del contribuyente en el sitio. Esta determinación se basará en la combinación de las políticas para la preparación de declaraciones del sitio y la Tabla de Alcance de Servicios enumerados en la Publicación 4012. Esto asegurará que los contribuyentes no sean erróneamente rechazados del sitio.

ejemplo

Un contribuyente completa el Formulario 13614-C(SP) contestando “Sí” a la pregunta, “¿Tiene una Cuenta de Ahorros para la Salud?” El nivel de certificación al lado de esta pregunta es “HSA” (Cuenta de Ahorros para la Salud). Todas las otras preguntas muestran el nivel de certificación B (Básico). Debido a la necesidad de conocimiento de la HSA, el contribuyente debe ser asignado a un voluntario que esté certificado en el curso de la HSA.

Asignar la declaración de impuestos a un preparador

Cada sitio debe tener un proceso para asignar los contribuyentes a los preparadores voluntarios que se certifican en o superior, al nivel requerido para preparar su declaración. El método para identificar los niveles de certificación de los voluntarios puede incluir, indicadores en los carnés con nombres, etiquetas, placas de identificación u otros productos creados por el socio. Tener identificados fácilmente los niveles de certificación, ayudará al Coordinador de Sitio, Persona que da la Bienvenida, o a quien sea responsable de asignar la declaración de impuestos. El *SPEC* tiene un carné de identificación opcional (Formulario 14509) que puede utilizarse para este propósito o el sitio puede utilizar su propio método para satisfacer este requisito.

El Proceso de Entrevista

Sólo los voluntarios certificados en la ley tributaria por el *IRS*, pueden entrevistar al contribuyente. Todos los voluntarios certificados en la ley tributaria y los Coordinadores de Sitio están obligados a la certificación en el Proceso de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad. La Publicación 5101 proporciona un entrenamiento detallado de cómo realizar el proceso de entrevista con el contribuyente. Los pasos básicos son:

- **Verificar la identidad del contribuyente.** Revise la identificación con foto del contribuyente (y su cónyuge cuando sea aplicable) y solicite verificación del número de Seguro Social o de identificación tributaria de cada persona nombrada en la declaración.
- **Revise el Formulario 13614-C(SP).** Asegúrese que el contribuyente haya contestado todas las preguntas requeridas en el Formulario 13614-C(SP). Cualquier pregunta que se dejó en blanco o que se marcó como “no sé” debe ser clarificada y se debe anotar la respuesta correcta en el Formulario 13614-C(SP).
- **Entreviste al contribuyente.** Haga preguntas aclaratorias para desarrollar y/o clarificar la información anotada en la hoja de admisión y confirmar que la información proporcionada por el contribuyente esté completa y exacta.
- **Revise la documentación.** Examine toda la documentación de comprobación que el contribuyente proporcione (los Formularios W-2, 1099, recibos de pago, etc.).
- **Verifique el nivel de certificación.** Asegúrese que la declaración del contribuyente esté dentro del nivel de certificación del preparador y dentro del ámbito de los programas de *VITA/TCE*. Haga todas las determinaciones del estado civil para propósitos de la declaración y las exenciones de dependientes antes de preparar la declaración.

Preparación de la declaración de impuestos

Después de entrevistar al contribuyente, el preparador certificado en la ley tributaria por el *IRS*, ingresa la información en el *software* y prepara la declaración de impuestos.

El Proceso de Revisión de Calidad

El Revisor de Calidad asignado al contribuyente, debe tener un nivel de certificación igual o superior al nivel necesario para preparar la declaración de impuestos. El sitio debe tener establecido un proceso para asignar las declaraciones de impuestos al Revisor de Calidad apropiado. No se permite a los voluntarios revisar la calidad de una declaración de impuestos que ellos mismos prepararon.

ejemplo

Después de preparar la declaración de impuestos en el ejemplo anterior de la *HSA*, el Revisor de Calidad asignado a este contribuyente también debe tener certificación en la *HSA*.

El contribuyente debe ser entrevistado durante el proceso de Revisión de Calidad.

El último paso de la revisión de calidad es informar al contribuyente de su responsabilidad por la información en la declaración de impuestos. El contribuyente debe ser aconsejado para revisar la declaración, para asegurar que la información es correcta y completa.

Resumen

- Todos los voluntarios deben estar de acuerdo con las Normas de Conducta para los Voluntarios (*VSC*) descritas en el Formulario 13615. El funcionario designado por el socio o el Coordinador de Sitio debe verificar la identidad (identificación con foto) y nivel de certificación de los voluntarios, antes de que el voluntario esté autorizado para trabajar en el sitio.
- El incumplimiento de las normas puede afectar negativamente al contribuyente, el sitio, el socio y los programas de *VITA/TCE*.
- Las violaciones de las Normas de Conducta para los Voluntarios no serán toleradas. Si se descubre una violación, las acciones apropiadas serán tomadas, hasta el retiro del voluntario, cierre del sitio y discontinuar el apoyo del *IRS* al socio patrocinador.
- Consulte la Publicación 1084, *Site Coordinator's Handbook* (Guía del Coordinador de Sitio), en inglés, para informarse de las acciones que el Coordinador de Sitio debe tomar si se identifica una violación de las *VSC*.
- La Ley de Protección de los Voluntarios, generalmente protege los voluntarios de responsabilidad, siempre que estén actuando conforme a las normas.
- Los voluntarios y socios con preguntas acerca de las normas, deben comunicarse con su Gerente de Relaciones del *IRS-SPEC*.

Resumen de los Procesos de Admisión/Entrevista y Revisión de Calidad

Para cumplir los Requisitos de Calidad del Sitio de *VITA/TCE*, los voluntarios deben realizar cada una de las siguientes tareas durante el proceso de admisión/entrevista:

- Verificar la identidad (identificación con foto) y la dirección del(de los) contribuyente(s) y solicitar la verificación de los números de Seguro Social o de identificación tributaria para toda persona enumerada en la declaración de impuestos.

- Explicar el proceso de preparación de impuestos y animar a los contribuyentes a hacer preguntas durante la entrevista.
- Completar el Formulario 13614-C(SP), Hoja de Admisión/Entrevista y Verificación de Calidad.
 - Verificar que todas las preguntas en la sección para el contribuyente hayan sido contestadas
 - Anotar en el formulario los cambios y clarificaciones proporcionados por el contribuyente
- Entrevistar al contribuyente, haciéndole preguntas aclaratorias para confirmar que la información proporcionada en el Formulario 13614-C(SP) esté completa y exacta.
- Revisar toda la documentación de comprobación que el contribuyente proporcione (Formularios W-2, 1099, recibos de pago, etc.). Si el contribuyente tiene ingresos o gastos que se incluyeron en la declaración, que no requieren un documento de comprobación y no se proporcionó, la hoja de admisión debe ser anotada para mostrar que una respuesta verbal fue proporcionada.

Para cumplir los Requisitos de Calidad del Sitio de *VITA/TCE*, la revisión de calidad requiere todo lo siguiente:

- Invitar al contribuyente a participar. El contribuyente tiene que estar involucrado durante el proceso de revisión de calidad, porque el Revisor de Calidad necesita poder hacer preguntas adicionales.
- Revisar la declaración para su exactitud, utilizando:
 - El Formulario 13614-C(SP), con todas las secciones completadas,
 - La declaración de impuestos completada, y
 - Todos los documentos proporcionados por el contribuyente, incluyendo aquellos utilizados para verificar la identidad, ingresos, gastos, pagos y depósito directo.
- Informar a los contribuyentes de su responsabilidad por la información en la declaración de impuestos.

Respuestas a los Ejercicios

Respuesta 1

- A. Sí, la Norma 4, preparar una declaración fraudulenta, a sabiendas.
- B. El voluntario debe ser retirado y prohibido de trabajar en un sitio de *VITA/TCE* y agregado al Registro de Voluntarios.
- C. Los ingresos en efectivo deben ser declarados como ingresos en el Anexo C.

Respuesta 2

- A. Sí, la Norma 4, preparar una declaración fraudulenta, a sabiendas. Aunque el contribuyente insistió en incluir al dependiente, Margarita sabía que esto era incorrecto.
- B. El voluntario debe ser retirado y prohibido de trabajar en un sitio de *VITA/TCE* y agregado al Registro de Voluntarios.
- C. El Voluntario debe educar a Jorge sobre la elegibilidad de los dependientes, utilizando la Publicación 4012, *Volunteer Resource Guide* (Guía de Recursos para los Voluntarios), en inglés, negarse a preparar la declaración de impuestos, o informar el incidente al Coordinador de Sitio.

Respuesta 3

- A. Sí, la Norma 2, no aceptar el pago, solicitar donaciones o aceptar los pagos de reembolso, por preparar las declaraciones del impuesto federal o estatal. Aunque la intención del voluntario era ayudar a Isabel para obtener su reembolso más rápidamente, mediante el depósito directo en vez del envío por correo, el depositarlo en su propia cuenta es problemático y podría plantear la cuestión de la apropiación indebida de un reembolso de impuestos, o ser percibido como recibir el pago por la preparación de la declaración de impuestos. Generalmente, los voluntarios de *VITA/TCE* sólo deben solicitar depósito directo del reembolso de un contribuyente en cuentas que lleven el nombre del contribuyente.
- B. El voluntario debe ser aconsejado que no puede depositar el reembolso de ningún otro contribuyente en su propia cuenta. Si esto continúa, será retirado y prohibido del sitio.

Respuesta 4

- A. Sí, la Norma 3, utilizar la información obtenida del contribuyente para beneficio personal de los voluntarios.
- B. Le deberían recordar que no puede usar la información personal del contribuyente (estado civil y número de teléfono) para su beneficio.

Respuesta 5

- A. Posiblemente. Aunque Max insiste en utilizar la base de costo que le proporciona a Juan, siempre y cuando Juan haya realizado una entrevista exhaustiva, sobre todo en lo que se aplica a las ventas de acciones, él puede preparar la declaración. Juan le debe recordar a Max que los contribuyentes firman sus declaraciones bajo la pena de perjurio y que Max es responsable en última instancia de la declaración.

Si Max le dice a Juan que las cantidades de las bases son incorrectas y Juan de todas formas prepara la declaración, entonces Juan viola la Norma 4, preparar una declaración falsa, a sabiendas.
- B. Como Juan no preparó a sabiendas una declaración falsa, nada debería suceder. Sin embargo, si Juan realmente sabe que la información es falsa, entonces él debería ser retirado, prohibido del sitio y podría ser agregado al Registro de Voluntarios.
- C. Juan podría haberse negado a preparar la declaración de Max.

Respuesta 6

- A. Sí, la Norma 6. Los voluntarios deben tratar a la gente en el sitio de manera profesional, cortés y respetuosa.
- B. Natán debe ser advertido que las futuras reacciones airadas resultarán en su retiro inmediato como un voluntario.
- C. Natán debería haber tomado una respiración profunda y cortésmente haber explicado los requisitos del Formulario 8332 utilizando la Publicación 4012. Si la situación todavía no podía resolverse, Natán debería haber solicitado al contribuyente hablar con la Coordinadora de Sitio cuando ella regresara.



Examen de las Normas de Conducta para los Voluntarios (Ética)

Es importante que todas las personas que ofrecen voluntariamente su tiempo y servicios en los programas de VITA/TCE entiendan sus papeles y responsabilidades, según el programa. Todos los voluntarios deben:

- Recibir el entrenamiento en las Normas de Conducta para los Voluntarios (Ética)
- Anualmente, completar el entrenamiento en las VSC/Ética y aprobar el examen de certificación con una calificación de 80% o superior
- Firmar y fechar el Formulario 13615, *Volunteer Standards of Conduct Agreement* (Acuerdo de las Normas de Conducta para los Voluntarios), indicando que han completado el(los) examen(es) de certificación y entienden los requisitos de la ética

Estos requisitos de las Normas de Conducta para los Voluntarios son adicionales al proceso de certificación en la ley tributaria (por ejemplo, Básico, Avanzado, Militar o Internacional), para convertirse en un voluntario calificado para enseñar la ley tributaria, corregir las declaraciones de impuestos, realizar las revisiones de calidad, preparar las declaraciones de impuestos, o abordar las preguntas relacionadas con la ley tributaria, como un voluntario en los programas de VITA/TCE.

Utilice su entrenamiento y las herramientas de referencia para contestar las preguntas. Usted debe contestar correctamente ocho de las diez preguntas siguientes para aprobar el examen de las Normas de Conducta para los Voluntarios.

Preguntas del Examen

Instrucciones

Utilizando sus materiales de recurso, conteste las siguientes preguntas.

1. ¿Cuál de los siguientes es una violación de las Normas de Conducta para los Voluntarios?
 - a. Preparar una declaración falsa, a sabiendas
 - b. Colocar una caja para propinas/donaciones en el área de espera del contribuyente en el sitio
 - c. Utilizar la información personal del contribuyente para pedirle una cita para salir
 - d. Todos los anteriores
2. ¿Cuáles voluntarios deben tomar el entrenamiento y examen de las Normas de Conducta para los Voluntarios?
 - a. Coordinadores de Sitio/Coordinadores Locales
 - b. Revisores de Calidad y los preparadores de declaraciones de impuestos
 - c. Personas que dan la Bienvenida
 - d. Todos los voluntarios de VITA/TCE

3. Si un voluntario viola las Normas de Conducta para los Voluntarios, ¿cuáles son las posibles consecuencias?
- Retiro de los programas de *VITA/TCE*
 - Investigación criminal
 - Supresión de los fondos de subvención de *VITA/TCE*
 - Desactivación del *EFIN*
 - Todos los anteriores
4. Bob, un preparador voluntario certificado en la ley tributaria por el *IRS*, le dijo al contribuyente que el ingreso en efectivo no necesita ser declarado, porque el *IRS* nunca lo descubrirá. La declaración se completó sin incluir el ingreso en efectivo. Santiago, el Revisor de Calidad designado, sencillamente no se dio cuenta de esta omisión y la declaración fue impresa, firmada y presentada electrónicamente.
- ¿Quién ha violado las Normas de Conducta para los Voluntarios?
- Bob, el preparador voluntario certificado en la ley tributaria por el *IRS*
 - Santiago, el Revisor de Calidad designado
 - Isabel, la Coordinadora de Sitio
 - Nadie ha violado las Normas de Conducta para los Voluntarios
5. Jacobo es un preparador voluntario certificado en la ley tributaria por el *IRS*, en los Programas de *VITA/TCE*. Cuando prepara una declaración para Jill, Jacobo se entera de que Jill no tiene una cuenta para recibir el depósito directo de su reembolso. Jacobo ofrece utilizar su cuenta para recibir el depósito directo y dice que le dará el dinero a Jill cuando el reembolso sea depositado. ¿Es esta acción aceptable según las normas del programa?
- Sí
 - No
6. Heidi, una voluntaria certificada trabaja en la estación de admisión. Como parte de sus deberes, a ella se le requiere explicar a los contribuyentes lo que se espera que ellos hagan hoy como parte del proceso de preparación de la declaración.
- ¿Qué debe decirles Heidi?
- El Formulario 13614-C(SP) debe ser completado antes de la preparación de la declaración
 - Usted será entrevistado por el preparador de impuestos, quien le hará preguntas adicionales según sea necesario
 - Usted necesita participar en una revisión de calidad de su declaración de impuestos por otra persona que no sea el preparador de la declaración
 - Todos los anteriores

7. Los voluntarios deben verificar que el contribuyente tiene los siguientes elementos, tan pronto como sea posible:
 - a. Identificación con foto
 - b. Los documentos del número de Seguro Social
 - c. Todos los documentos de los ingresos, incluyendo los Formularios W-2, 1099-R, etc.
 - d. Todos los anteriores

8. El contribuyente debe ser informado de su responsabilidad por la información en la declaración de impuestos, durante el proceso de revisión de calidad.
 - a. Cierto
 - b. Falso

9. Los voluntarios que **se niegan** a utilizar el proceso de admisión/entrevista están violando las Normas de Conducta.
 - a. Cierto
 - b. Falso

10. María, la Persona que da la Bienvenida, identifica que la declaración de impuestos del contribuyente requiere una certificación por el *IRS* de Avanzado en la ley tributaria. Por lo tanto, el preparador de impuestos debe tener una certificación de nivel Avanzado, pero el Revisor de Calidad puede tener cualquier nivel de certificación, inclusive el Básico.
 - a. Cierto
 - b. Falso

Preguntas para Repetir el Examen

Instrucciones

1. ¿Sería una violación de las Normas de Conducta para los Voluntarios, colocar una caja para propinas/donaciones en el área de espera, en un sitio de *VITA/TCE*?
 - a. Sí
 - b. No

2. Actualmente yo soy un voluntario, la Persona que da la Bienvenida. Yo no prepararé las declaraciones de impuestos. No necesito tomar el examen de las Normas de Conducta para los Voluntarios.
 - a. Cierto
 - b. Falso

3. ¿Puede un voluntario ser retirado y prohibido de los programas de *VITA/TCE* por violar las Normas de Conducta para los Voluntarios?
 - a. Sí
 - b. No

4. Un preparador voluntario certificado en la ley tributaria por el *IRS*, le dijo al contribuyente que no es necesario declarar los ingresos en efectivo. La declaración se completó sin incluir los ingresos en efectivo. El Revisor de Calidad designado sencillamente no se dio cuenta de esta omisión y la declaración fue impresa, firmada y presentada electrónicamente. ¿Violó el Revisor de Calidad designado las Normas de Conducta para los Voluntarios?
 - a. Sí
 - b. No

5. Margarita le pide a Josué, el preparador certificado en la ley tributaria, depositar su reembolso en la cuenta corriente de Josué y que le dé a ella el dinero cuando lo reciba. Si Josué dice que sí, él ha violado las normas.
 - a. Cierto
 - b. Falso

6. Cada sitio está obligado a tener un proceso para la asignación de los contribuyentes a preparadores certificados en la ley tributaria, a un nivel igual o superior al nivel requerido para preparar sus declaraciones de impuestos.
 - a. Cierto
 - b. Falso

7. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es **incorrecta**?
- a. Los voluntarios deben confirmar la identidad del contribuyente con una identificación con foto.
 - b. Los voluntarios deben verificar el número de seguro social y/o *ITIN*.
 - c. Los voluntarios deben revisar todos los documentos necesarios para preparar una declaración exacta.
 - d. Los voluntarios no necesitan referirse a la hoja de admisión cuando preparan la declaración de impuestos.
8. El proceso de revisión de calidad incluye:
- a. Asignar un Revisor de Calidad con el nivel apropiado de certificación.
 - b. Invitar al contribuyente a participar en la revisión de calidad.
 - c. Explicar al contribuyente que es responsable por la información en su declaración de impuestos.
 - d. Todos los anteriores
9. La entrevista del contribuyente sólo debe realizarse si el sitio no está ocupado.
- a. Cierto
 - b. Falso
10. Explicar el proceso de admisión/entrevista y revisión de calidad es importante, para que el contribuyente entienda que debe:
- a. Tener el Formulario 13614-C(SP) completado antes de la preparación de la declaración
 - b. Contestar las preguntas adicionales al preparador de impuestos durante la entrevista
 - c. Participar en la revisión de calidad de su declaración de impuestos
 - d. Todos los anteriores

Form **13615**
(October 2015)

Volunteer Standards of Conduct Agreement – VITA/TCE Programs

The mission of the VITA/TCE return preparation programs is to assist eligible taxpayers in satisfying their tax responsibilities by providing **free** tax return preparation. To establish the greatest degree of public trust, volunteers are required to maintain the highest standards of ethical conduct and provide quality service.

Instructions: All VITA/TCE volunteers (whether paid or unpaid workers) must pass the *Volunteer Standards of Conduct Test*, and sign and date Form 13615, *Volunteer Standards of Conduct Agreement*, prior to working at a VITA/TCE site. In addition, return preparers, quality reviewers, and VITA/TCE tax law instructors must certify in the Intake/Interview & Quality Review and tax law prior to signing this form. This form is not valid until the site coordinator, sponsoring partner, instructor, or IRS contact confirms the volunteer's identity and signs and dates the form.

Standards of Conduct: As a volunteer in the VITA/TCE Programs, you must:

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1) Follow the Quality Site Requirements (QSR). 2) Not accept payment, solicit donations, or accept refund payments for federal or state tax return preparation. 3) Not solicit business from taxpayers you assist or use the knowledge you gained (their information) about them for any direct or indirect personal benefit for you or any other specific individual. | <ol style="list-style-type: none"> 4) Not knowingly prepare false returns. 5) Not engage in criminal, infamous, dishonest, notoriously disgraceful conduct, or any other conduct deemed to have a negative effect on the VITA/TCE Programs. 6) Treat all taxpayers in a professional, courteous, and respectful manner. |
|--|--|

Failure to comply with these standards could result in, but is not limited to, the following:

- Your removal from all VITA/TCE Programs;
- Inclusion in the IRS Volunteer Registry to bar future VITA/TCE activity indefinitely;
- Deactivation of your sponsoring partner's site VITA/TCE EFIN (electronic filing ID number);
- Removal of all IRS products, supplies, loaned equipment, and taxpayer information from your site;
- Termination of your sponsoring organization's partnership with the IRS;
- Termination of grant funds from the IRS to your sponsoring partner; and
- Referral of your conduct for potential TIGTA and criminal investigations.

Taxpayer Impact: Taxpayer trust in the IRS and the local sponsoring partner organization is jeopardized when ethical standards are not followed. Fraudulent returns that report incorrect income, credits, or deductions can result in many years of interaction with the IRS as the taxpayer tries to pay the additional tax plus interest and penalties. This can result in an extreme burden for the taxpayer as the taxpayer tries to resolve the errors made on his or her return.

Volunteer Protection: The Volunteer Protection Act generally protects unpaid volunteers from liability for acts or omissions that occur while acting within the scope of their responsibilities at the time of the act or omission. It provides no protection for harm caused by willful or criminal misconduct, gross negligence, reckless misconduct, or a conscious, flagrant indifference to the rights or safety of the individual harmed by the volunteer.

For additional information on the volunteer standards of conduct, please refer to Publication 1084, *Site Coordinator's Handbook*.

Privacy Act Notice – The Privacy Act of 1974 requires that when we ask for information we tell you our legal right to ask for the information, why we are asking for it, and how it will be used. We must also tell you what could happen if we do not receive it, and whether your response is voluntary, required to obtain a benefit, or mandatory.

Our legal right to ask for information is 5 U.S.C. 301. We are asking for this information to assist us in contacting you relative to your interest and/or participation in the IRS volunteer income tax preparation and outreach programs. The information you provide may be furnished to others who coordinate activities and staffing at volunteer return preparation sites or outreach activities. The information may also be used to establish effective controls, send correspondence and recognize volunteers. Your response is voluntary. However, if you do not provide the requested information, the IRS may not be able to use your assistance in these programs. Please note: Sponsoring organizations may perform background checks on their volunteers.

Volunteer:

By signing this form, I declare that I have completed Volunteer Standards of Conduct Certification and have read, understand, and will comply with the volunteer standards of conduct.

Full name <i>(please print)</i>	Volunteer position(s)	<input type="checkbox"/> IRS Employee - VITA/TCE Volunteer
---------------------------------	-----------------------	--

Home street address: city, state and ZIP code

Email address	Daytime telephone	Sponsoring partner name/site name
---------------	-------------------	-----------------------------------

Number of years volunteered <i>(including this year)</i>	Volunteer signature	Date
--	---------------------	------

Volunteer Certification Levels

	Standards of Conduct <i>(Required for ALL)</i>	Intake/ Interview & Quality Review	Basic	Advanced	Military	International	HSA	Puerto Rico		Foreign Students
								1	2	
Add the letter "P" for all passing test scores										

Site Coordinator, Sponsoring Partner, Instructor or IRS: By signing this form, I declare that I have verified the required certification level(s) and proper identification for this volunteer prior to allowing the volunteer to work at the VITA/TCE site.

Approving Official's <i>(printed)</i> name and title <i>(site coordinator, sponsoring partner, instructor, etc.)</i>	Approving Official's signature and date
---	---

For Continuing Education (CE) Credits ONLY
(to be completed by the site coordinator or partner)

Instructions: Complete this section when an unpaid certified volunteer is requesting Continuing Education (CE) credits. CE credits **will not be issued without a PTIN** for Enrolled Agents or Non-credentialed preparers. CPAs or other similar professionals do not require a PTIN; however, they must check with their governing board requirements for obtaining CE Credits. The Site Coordinator or Partner must sign and date this form and send the completed form to SPEC Territory Office/Relationship Manager for further processing. **See Publication 1084, Site Coordinators Handbook, for additional requirements and instructions.**

Name as listed on PTIN card	Volunteer Preparer's Tax Identification Number (PTIN) P - _____
Address <i>(VITA/TCE Site or teaching location)</i>	Site Identification Number (SIDN) S - _____

Volunteer Status *(check only one box)*

- Enrolled Agent (EA) Non-credentialed Tax Return Preparer Certified Public Accountant (CPA) Other Professional

Volunteer Position <i>(Check only one box in the appropriate section below)</i>	Volunteer Hours <i>(add the numbers of completed volunteer hours below) (minimum of 10 volunteer hours required to issue CE Credits)</i>
<input type="checkbox"/> Quality Reviewer <input type="checkbox"/> Return Preparer <input type="checkbox"/> Tax Law Instructor <i>(all must be certified in Advanced)</i>	Total hours volunteered _____ <i>(qualifies for 14 CE credits)</i>
OR	
<input type="checkbox"/> Quality Reviewer <input type="checkbox"/> Return Preparer <input type="checkbox"/> Tax Law Instructor <i>(all must be certified in Advanced AND one or more specialty course)</i>	Total hours volunteered _____ <i>(qualifies for 18 CE credits)</i>

If applicable, check tax law courses instructed

- Basic Advanced Military International HSA Puerto Rico Foreign Students & Scholars

Site Coordinator, Sponsoring Partner, or Instructor: By signing this form, I declare that I have validated that the reported volunteer hours are based on the activities this volunteer performed in my site or training facility.

Approving Official's *(printed)* name and title *(site coordinator, sponsoring partner, instructor)*

Approving Official's signature	Date signed
--------------------------------	-------------

Link & Learn Taxes

Link & Learn Taxes es un entrenamiento en línea, diseñado específicamente para los voluntarios de VITA/TCE. La capacidad de cada voluntario para preparar declaraciones completas y exactas es fundamental para la credibilidad y la integridad del programa. *Link & Learn Taxes*, como parte del kit completo de entrenamiento para los voluntarios, proporciona el camino para lograr este nivel de alta calidad de servicio.

Link & Learn Taxes y el kit de entrenamiento técnico impreso, la Publicación 4480, trabajan conjuntamente para ayudar a los voluntarios a aprender y practicar.

Link & Learn Taxes de 2015 incluye:

- Acceso a todos los cursos de VITA/TCE
- Fácil identificación de los cursos de VITA/TCE con los íconos del curso
 - A medida que usted progresa a través de una lección, el contenido para Básico, Avanzado, Militar o Internacional se mostrará, dependiendo del nivel de certificación que usted seleccionó.
- Presentaciones de *PowerPoint*, que pueden ser personalizadas para adaptar las necesidades de su clase
- *VITA/TCE Central*, para proporcionar un acceso centralizado a los materiales de entrenamiento y enlaces de referencias
- Laboratorio de Práctica
 - Da a los voluntarios la práctica con una versión preliminar del *software* de preparación de impuestos proporcionado por el IRS
 - Permite a los voluntarios completar problemas del libro de ejercicios de la Publicación 4491W
 - Permite a los voluntarios preparar declaraciones en los escenarios utilizados para los ejemplos, para examen/ repetir el examen



Visite www.irs.gov/espanol y escriba las palabras “Link & Learn” en la barra de búsqueda y haga clic en *Search* (Buscar). Encontrará un resumen detallado y enlaces a los cursos.

FSA, Facilitated Self-Assistance (Auto-Ayuda Facilitada) faculta a los contribuyentes para preparar sus propias declaraciones de impuestos con la ayuda de un voluntario certificado. Los contribuyentes completan sus propias declaraciones de impuestos, utilizando el *software* basado en la entrevista, suministrado por líderes en la industria de preparación de impuestos. Los voluntarios ayudan a los contribuyentes con preguntas de la ley tributaria y del *software*.

El VITA Virtual permite a los socios empezar el proceso de admisión para los contribuyentes en un lugar, mientras utiliza un voluntario certificado para preparar la declaración en un lugar totalmente diferente. Al incorporar esta flexibilidad, los socios pueden proporcionar a los contribuyentes más lugares convenientes para presentar sus impuestos.

Para obtener más información, comuníquese con su Gerente de Relaciones de SPEC, para ver si debería empezar un sitio FSA o VITA Virtual en su comunidad.



Su recurso en línea para la ayuda de voluntarios y contribuyentes

Centro de Recursos para Voluntarios y Socios

<http://www.irs.gov/Individuals/Partner-and-Volunteer-Resource-Center>

- Temas de actualidad
- Esquina del Coordinador de Sitio

Alertas de Calidad y de Impuestos para los Programas de Voluntarios del IRS

<http://www.irs.gov/Individuals/Quality-and-Tax--Alerts-for-IRS-Volunteer-Programs>

- Alertas Tributarias para los Voluntarios

Recursos de Entrenamiento para los Voluntarios

<http://www.irs.gov/Individuals/Volunteer-Training-Resources>

Esquina de divulgación

<http://www.irs.gov/Individuals/Outreach-Corner>

Vías Tributarias para Respuestas a Preguntas Tributarias Comunes

<http://www.irs.gov/Individuals/Tax-Trails---Main-Menu>

Servicios en Línea e Información Tributaria para Personas

<http://www.irs.gov/Individuals>

Presentar su Declaración

- Asistente Tributario Interactivo (ITA, por sus siglas en inglés)

Hacer un Pago

- Pago Directo
- Verificación Preliminar para un Ofrecimiento de Transacción
- Opciones de pago

Administre su Información Tributaria

- Asistente del Crédito Tributario por Ingreso del Trabajo (EITC)
- Asistente del Impuesto Mínimo Alternativo (AMT)

Compruebe el Estado de su Cuenta

- ¿Dónde está mi reembolso?
- IRS2Go

Libros Electrónicos (eBooks)

¿Desea ver nuestros productos de entrenamientos en su dispositivo móvil o tableta? Haga clic aquí para acceder a nuestros libros electrónicos: <http://www.irs.gov/Individuals/Site-Coordinator-Corner>.

¡y mucho más!

Su enlace directo a la información tributaria las 24 horas al día, los 7 días a la semana:

www.irs.gov/espanol