

Declaración de Derechos

*Como **CONTRALOR DE CUENTAS PÚBLICAS DE TEXAS**, sé que la fortaleza de la economía de nuestro Estado no es el resultado de la suerte; es el resultado de su trabajo duro, su iniciativa y su inversión en nuestro estado. Ese trabajo duro, iniciativa e inversión debe ser recompensado, y como contribuyentes usted espera el mejor gobierno posible con el menor costo posible – un Gobierno que produce un ambiente donde pueda continuar el crecimiento económico, y donde las empresas y las familias puedan tener éxito y prosperar.*

Para lograr ese objetivo, se inicia con la atención al cliente. Cuando fui nombrado Contralor, les prometí a los contribuyentes de este Estado crear una Agencia de Gobierno que pusiera sus necesidades primero, afrontando preocupaciones y cuestiones en una manera eficiente y respetuosa, fomentando un ambiente de transparencia y responsabilidad y enfocado en las responsabilidades fundamentales de la Contraloría de Texas.

Principalmente esta agencia tiene la responsabilidad de recaudar y proteger los dólares del contribuyente. Pero al hacerlo, nunca debemos perder de vista el hecho de que estamos aquí para servirle. Mi Declaración de Derechos del Contribuyente está diseñada para asegurar que el servicio que usted recibe de parte de nuestra agencia no sólo satisface sus necesidades, si no que excede sus expectativas.

COMO

CONTRIBUYENTE DE TEXAS...

1. USTED TIENE DERECHO A UN TRATO JUSTO Y EQUITATIVO –

Nosotros lo trataremos con la cortesía y el respeto que usted se merece, y le daremos toda nuestra atención a su asunto. No importa lo grande o pequeño que sea su asunto, si es importante para usted, es importante para nosotros.

2. USTED TIENE DERECHO A TENER PRIVACIDAD Y RECIBIR CONFIDENCIALIDAD –

Nosotros protegeremos su privacidad y mantendremos la confidencialidad de la información de nuestro contribuyente hasta el punto permitido por la ley.

3. USTED TIENE DERECHO A ENTENDER LOS IMPUESTOS QUE USTED PAGA –

Nosotros le proporcionaremos la información para que entienda mejor los impuestos que paga por medio de una página web bien organizada y fácil de usar. Usted encontrará información de gran beneficio incluyendo la ley de impuestos y sus reglas, políticas y procedimientos, formas, fechas límites y valiosas publicaciones.

4. USTED TIENE DERECHO A PAGAR SOLAMENTE LO QUE DEBE –

Nosotros reconocemos que usted trabaja intensamente por cada dólar que usted recibe. Nosotros respetamos ese trabajo, por eso nuestros empleados nunca serán remunerados, promovidos o recompensados en base a la cantidad de impuestos recaudados o calculados.

5. USTED TIENE DERECHO A SER REPRESENTADO –

Nosotros sabemos que las auditorias pueden ser intimidantes, por eso cada contribuyente tiene el derecho a contratar a una persona de su elección para ser representado durante este proceso.

6. USTED TIENE DERECHO A CUESTIONAR UNA DECISION –

Nosotros entendemos que en ocasiones no todos los asuntos se resuelven durante el proceso de la auditoria y usted decida cuestionar la decisión. En nuestra publicación: Disputando auditorias con las cuales está en desacuerdo, describe en detalle como usted puede ejercer su derecho a cuestionar una decisión.

7. USTED TIENE DERECHO A PEDIR QUE LE PERDONEN LAS MULTAS –

Nosotros entendemos que circunstancias extraordinarias pueden resultar en un reporte o pago de impuestos tardío, o en la necesidad de corregir los reportes debido a un error. Nosotros daremos consideración al perdón de las multas si su historia muestra que siempre ha pagado o reportado a tiempo, o en la situación de su primera auditoria.

8. USTED TIENE DERECHO A UN SISTEMA DE DECLARACION SENCILLO –

Le ofrecemos un sistema electrónico seguro y sencillo para declarar, que incluye muchos de los impuestos que administramos. Nuestro sistema Webfile provee revisiones que pueden ayudarle a prevenir costosos errores.

9. USTED TIENE DERECHO A UN SERVICIO CORTÉS, ACCESIBLE Y BRINDADO POR UNA PERSONA –

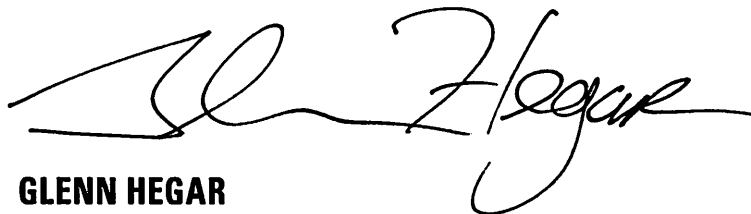
Nosotros entendemos que en ocasiones usted no podrá encontrar la respuesta a su pregunta o quizá usted prefiera hablar directamente con una persona en nuestra oficina. Nosotros mantendremos líneas telefónicas, correos electrónicos y oficinas convenientemente localizadas en el estado donde usted encontrará personas listas para atenderle, dispuestas y capaces de servirle cuanto antes.

10. USTED TIENE DERECHO A SABER COMO EL GOBIERNO INVIERTE SUS IMPUESTOS –

Nosotros sabemos que trabaja arduamente para recibir cada dólar que usted envía al Estado, por eso nosotros publicamos información sobre cómo y dónde esos dólares se invierten. Le proporcionamos herramientas que son fáciles de usar para observar, cómo el Gobierno invierte sus impuestos a través de cada agencia del Estado, y no solamente nuestra oficina.

Esta Declaración de Derechos representa mi compromiso con usted, al Contribuyente de Texas. Si en cualquier momento usted percibe que no ha sido tratado de acuerdo con este compromiso de servicio, por favor contacte a nuestro intermediario de servicio al cliente, por medio de la página web: comptroller.texas.gov/about/contact/customer-service.php, o llamando al 888-334-4112.

GRACIAS POR DARMELA OPORTUNIDAD DE SERVIRLE MEJOR, y gracias por todo lo que usted hace, para hacer de Texas un Estado extraordinario.



GLENN HEGAR

Contralor de Cuentas Públicas de Texas