4961

Normas de conducta para los voluntarios de *VITA*/*TCE*: capacitación en ética

Asistencia Voluntaria al Contribuyente con los Impuestos sobre los Ingresos (*VITA*) / Asesoramiento Tributario para las Personas de Edad Avanzada (*TCE*)

DECLARACIONES DE **2025**

Link & Learn Taxes

Complete la formación en línea sobre *VITA*/*TCE* en **apps.irs.gov/app/vita/lang/es**. Ingrese al Laboratorio de Práctica para adquirir experiencia con el uso del software contributivo y realice el examen de certificación en línea, con calificaciones y devoluciones inmediatas.

Publication 4961 (sp) (Rev. 10-2025) Catalog Number 58618U Department of the Treasury **Internal Revenue Service** www.irs.gov

¿Cómo recibir actualizaciones técnicas?

Se incluirán las actualizaciones a los materiales de capacitación para voluntarios en la Publicación 4491-X, *VITA/TCE* Training Supplement (Suplemento de capacitación sobre *VITA/TCE*). Se puede descargar la versión más reciente en: **www.irs.gov/pub/irs-pdf/p4491x.pdf (en inglés)**

Normas de conducta para los voluntarios

Asistencia Voluntaria al Contribuyente con los Impuestos sobre los Ingresos / Asesoramiento Tributario para las Personas de Edad Avanzada (*VITA/TCE*)

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

Anualmente, todos los voluntarios de *VITA/TCE* deben aprobar el examen de certificación en las normas de conducta para los voluntarios (*VSC*, por sus siglas en inglés) y deben aceptar que cumplirán con ellas al firmar y fechar el **Formulario 13615 (sp)**, Acuerdo sobre las normas de conducta para los voluntarios – Programas de *VITA/TCE*, antes de trabajar como voluntarios en un centro de *VITA/TCE*. Además, los preparadores de declaraciones, los revisores de calidad, los coordinadores, los facilitadores de clientes y los instructores de la ley tributaria deben certificarse en Admisión/Entrevista y Verificación de Calidad. Los voluntarios que contestan preguntas sobre la ley tributaria, dictan clases sobre la ley tributaria, preparan o corrigen declaraciones de impuestos o llevan a cabo revisiones de calidad de las declaraciones completadas también deben certificarse en la ley tributaria antes de firmar el formulario. El Formulario 13615 (sp) no es válido hasta que el funcionario aprobador del socio patrocinador (coordinador, instructor, administrador, etc.) o el contacto del *IRS* confirme la identidad, el nombre y la dirección del voluntario, usando una identificación con fotografía emitida por el gobierno, y firme y feche el formulario. Los nombres y direcciones de los voluntarios en Conéctate y aprende sobre los impuestos deben coincidir con su identificación con fotografía emitida por el gobierno. Aconseje a los voluntarios que actualicen la sección “Mi cuenta” en Conéctate y aprende sobre los impuestos con su nombre y dirección válidos.

Como voluntario de los programas de *VITA/TCE*, debe cumplir con las siguientes normas de conducta para los voluntarios (*VSC*, por sus siglas en inglés):

VSC #1 – Cumplir con todos los requisitos de calidad del centro (*QSR*, por sus siglas en inglés).

VSC #2 – No aceptar pagos, solicitar donaciones ni aceptar los pagos de reembolso por la preparación de las declaraciones de impuestos federales o estatales por parte de los clientes.

VSC #3 – No solicitar negocios de los contribuyentes a los que usted ayuda ni tampoco utilizar la información obtenida de ellos (sus datos) para cualquier beneficio personal directo o indirecto para usted o cualquier otra persona u organización en particular.

VSC #4 – No preparar a sabiendas declaraciones falsas.

VSC #5 – No participar en conductas criminales, infames, deshonestas, notoriamente vergonzosas o cualquier otra conducta que se considere que tiene un impacto negativo en los programas de *VITA/TCE*.

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

El incumplimiento de estas normas podría dar como resultado lo siguiente, entre otras cosas:

- Su eliminación de todos los programas de *VITA/TCE*;
- Inclusión en el Registro de voluntarios del *IRS* para prohibirle indefinidamente participar en actividades futuras de *VITA/TCE*;
- Desactivación del número de identificación de presentación electrónica (EFIN, por sus siglas en inglés) de los centros de *VITA/TCE* de su socio patrocinador;
- Retiro de todos los productos, suministros, equipos prestados pertenecientes al *IRS*, y toda la información de los contribuyentes de su centro;
- Terminación de la colaboración entre su organización patrocinadora y el *IRS*;
- Terminación de los fondos de la subvención del *IRS* a su socio patrocinador; y
- Remisión de su conducta para la posible investigación del Inspector General del Tesoro para la Administración Tributaria (*TIGTA*, por sus siglas en inglés) e investigaciones criminales.

TaxSlayer® es un programa de software protegido por derechos de autor propiedad de Rhodes Computer Services. Todas las capturas de pantalla que aparecen en todos los materiales de capacitación oficiales del programa de Asistencia Voluntaria al Contribuyente con los Impuestos sobre los Ingresos (*VITA*) y Asesoramiento Tributario para las Personas de Edad Avanzada (*TCE*) se utilizan con el permiso de Rhodes Computer Services.

Declaración de confidencialidad:

Toda la información tributaria que usted reciba por parte de los contribuyentes en su capacidad de voluntario es estrictamente confidencial y no debe, bajo ninguna circunstancia, divulgarse a personas que no cuentan con autorización.

Tabla de contenido – 4961

Formación sobre las normas de conducta para los voluntarios (ética) **1**

Introducción **1**

Objetivos **2**

Definición de no ético **2**

Normas de conducta para los voluntarios (VSC) **2**

Derechos civiles del contribuyente **14**

Diligencia debida **15**

Incumplimiento de las normas de conducta para los voluntarios **15**

Ley de Protección de los Voluntarios **19**

Instrucciones para completar la capacitación, las certificaciones y el Acuerdo sobre las VSC **19**

Cómo resolver problemas **21**

Ejercicios **22**

Responda las siguientes preguntas usando sus materiales de referencia **22**

Resumen **24**

Respuestas de los ejercicios **25**

Formulario 13615 (sp) **26**

Conéctate y aprende sobre los impuestos **28**

Formación sobre las normas de conducta para los voluntarios (ética)

Introducción

La integridad de los programas de Asistencia Voluntaria al Contribuyente con los Impuestos sobre los Ingresos (VITA) y Asesoramiento Tributario para las Personas de Edad Avanzada (TCE) depende de mantener la confianza pública. Todos los contribuyentes que utilizan los servicios de *VITA*/*TCE* deben estar seguros de que están recibiendo una preparación precisa de la declaración de impuestos 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 (sp), Acuerdo sobre las normas de conducta para los voluntarios – Programas de *VITA*/*TCE*, cada año, declarando que mantendrán los más altos estándares éticos y seguirán todos los requisitos de calidad del centro (*QSR*).

Además, todos los socios de la agencia de Sociedades Colectivas de Partes Interesadas, Educación y Comunicación del *IRS* (*IRS-SPEC*, por sus siglas en inglés) deben firmar ya sea el **Formulario 13533 (en inglés)**, *VITA*/*TCE* Partner Sponsor Agreement (Acuerdo de patrocinio de socios de *VITA*/*TCE*), o el **Formulario 13533-A (en inglés)**, FSA Remote Sponsor Agreement (Acuerdo de los patrocinadores remotos de FSA), certificando que se cumplirán con los más estrictos estándares de conducta ética. Al firmar este acuerdo, el patrocinador acepta asegurarse de que sus voluntarios conozcan las normas de conducta y privacidad y los principios clave de confidencialidad.

Los voluntarios nuevos deben completar la Formación en las normas de conducta para los voluntarios (VSC, por sus siglas en inglés). Se anima a los voluntarios que regresan al programa que repasen la formación sobre las VSC para actualizarse. Todo voluntario de los programas de *VITA*/*TCE* debe aprobar un examen de certificación de las VSC con una calificación de 80 % o superior. La formación sobre las VSC proporcionará lo siguiente:

- Una explicación de las seis Normas de conducta para los voluntarios, definidas en el Formulario 13615 (sp)
- Información acerca de cómo informar las posibles infracciones
- Consecuencias del incumplimiento de los requisitos del programa
- Ejemplos de situaciones que plantean dudas sobre el comportamiento ético

¿Por qué tenemos formación en ética?

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

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

El *IRS-SPEC* es responsable en última instancia de la supervisión del programa de *VITA*/*TCE*. La agencia frecuentemente recibe quejas de los contribuyentes, socios y miembros del congreso cuando se emiten avisos. El *IRS-SPEC* investiga y responde a todas las consultas.

Objetivos

Al final de esta lección, usted será capaz de lo siguiente:

- Enumerar las seis Normas de conducta para los voluntarios
- Describir el comportamiento no ético
- Utilizar el proceso de remisión externa para informar un comportamiento no ético
- Identificar las consecuencias por incumplimiento de las normas
- Explicar cómo se protege a los voluntarios

¿Qué necesito?

- Formulario 13615 (sp), Acuerdo sobre las normas de conducta para los voluntarios – Programas de *VITA*/*TCE*
- Publicación 5683, *VITA*/*TCE* Handbook for Partners and Site Coordinators (Manual de *VITA*/*TCE* para socios y coordinadores de centros), en inglés
- Publicación 4299, Privacy, Confidentiality, and Civil Rights – A Public Trust (Privacidad, confidencialidad y derechos civiles – Confianza pública), en inglés

Definición de no ético

El *IRS-SPEC* define como "no ético" al incumplimiento de las normas de conducta moral establecidas, especialmente dentro de una profesión en particular. En la mayoría de los casos, el comportamiento no ético es seguido con la intención de **ignorar** las leyes, los procedimientos o las políticas establecidas.

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

EXAMPLE

Mary preparó una declaración que incluía un crédito para el que el contribuyente no calificaba. Por no entender la ley, María no cometió una acción no ética. Sin embargo, si María incluyó a sabiendas un crédito para el cual el contribuyente no calificaba, María cometió un acto no ético y violó las normas de conducta para los voluntarios.

Normas de conducta para los voluntarios (VSC)

A menudo los voluntarios enfrentan problemas éticos, que surgen en situaciones inesperadas que requieren decisiones rápidas y buen juicio. En muchos casos, el voluntario reaccionará ante situaciones inusuales y no se dará cuenta hasta más tarde de que, de hecho, era un dilema ético.

Las normas de conducta para los voluntarios se desarrollaron específicamente para la operación de programas de preparación gratuita de impuestos. El Formulario 13615 (sp), Acuerdo sobre las normas de conducta para los voluntarios – Programas de *VITA*/*TCE*, se aplica a toda conducta y comportamiento ético que afecte a los programas de *VITA*/*TCE*. Los voluntarios deben aceptar adherirse a las normas de conducta antes de trabajar en un centro de preparación gratuita de declaraciones de impuestos de *VITA*/*TCE*.

Todos los participantes en los programas de *VITA*/*TCE* deben adherirse a estas normas de conducta para los voluntarios:

VSC #1 – Cumplir con todos los requisitos de calidad del centro (*QSR*, por sus siglas en inglés).

VSC #2 – No aceptar pagos, solicitar donaciones ni aceptar los pagos de reembolso por la preparación de las declaraciones de impuestos federales o estatales por parte de los clientes.

VSC #3 – No solicitar negocios de los contribuyentes a los que usted ayuda ni tampoco utilizar la información obtenida de ellos (sus datos) para cualquier beneficio personal directo o indirecto para usted o cualquier otra persona u organización en particular.

VSC #4 – No preparar a sabiendas declaraciones falsas.

VSC #5 – No participar en conductas criminales, infames, deshonestas, notoriamente vergonzosas o cualquier otra conducta que se considere que tiene un impacto negativo en los programas de *VITA*/*TCE*.

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

VSC #1 – Cumplir con todos los requisitos de calidad del centro (*QSR*).

El propósito de los requisitos de calidad del centro (*QSR*) es garantizar la calidad y exactitud de la preparación de la declaración de impuestos y la operación consistente de los centros.

La no adhesión a cualquier *QSR* solo se considera un incumplimiento de las VSC si los voluntarios se **niegan** a cumplir los *QSR*. Si el problema se corrige, no es una violación de las VSC.

Consulte la Publicación 5166, *VITA*/*TCE* Volunteer Quality Site Requirements (Requisitos de calidad del centro para voluntarios de *VITA*/*TCE*), en inglés, para obtener una explicación completa de cada *QSR*. A continuación encontrará una breve descripción de los diez *QSR*:

QSR #1: Certificación

Los voluntarios deben completar sus certificaciones utilizando los exámenes electrónicos del *IRS* a través de Conéctate y aprende sobre los impuestos (LLT, por sus siglas en inglés) Los voluntarios que prefieran tomar el examen de certificación en papel utilizando el Formulario 6744 (sp), Examen/repetición del examen para asistentes voluntarios de *VITA*/*TCE*, pueden continuar completando el examen utilizando ese método, pero deben transcribir sus respuestas al examen que se encuentra en LLT. Los nombres y direcciones de los voluntarios en Conéctate y aprende sobre los impuestos deben coincidir con su identificación con fotografía emitida por el gobierno. SPEC recomienda a los voluntarios que actualicen la sección “Mi cuenta” en LLT con su nombre y dirección válidos.

- La capacitación de voluntarios puede consistir en capacitación en el aula, estudio autodidacta y/o en LLT.
- Los voluntarios disponen de dos intentos para aprobar cada certificación con una puntuación igual o superior al 80 % en cada una de ellas.

Capacitación en normas de conducta para los voluntarios (VSC)

Los nuevos voluntarios deben tomar la capacitación en VSC. La capacitación está disponible en LLT y en la **Publicación 4961 (sp)**, Normas de conducta para los voluntarios de *VITA*/*TCE* – Entrenamiento de ética. SPEC anima a los voluntarios que regresan al programa a que revisen la capacitación en VSC como repaso. Todos los voluntarios deben aprobar la certificación VSC utilizando LLT antes de trabajar en un centro.

Capacitación en admisión/entrevista y verificación de calidad de *VITA*/*TCE*

Todos los instructores, preparadores, coordinadores y revisores de calidad que sean voluntarios nuevos y los que regresen deben tomar la **Publicación 5101 (sp)**, Admisión/entrevista y verificación de calidad y aprobar la certificación en admisión/entrevista y verificación de calidad. Los recibidores, examinadores y facilitadores de clientes voluntarios que ayudan a los contribuyentes a completar el **Formulario 13614-C (sp)**, Hoja de admisión/entrevista y verificación de calidad, también deben realizar la capacitación en admisión/entrevista y verificación de calidad y certificarse.

- Esta capacitación se ofrecerá virtualmente con una sesión de preguntas y rrespuestas. La plataforma de capacitación y los enlaces se proporcionarán en la **Publicación 5325 (en inglés)**, Fact Sheet: Filing Season Training for SPEC Partners and Volunteers (Hoja informativa: Capacitación para la temporada de presentación para socios y voluntarios de SPEC), en inglés.
- Todos los recibidores, examinadores y facilitadores de clientes voluntarios que asignan declaraciones de impuestos para su preparación también deben tomar la capacitación en admisión/entrevista y verificación de calidad y certificarse.

Capacitación en ley tributaria de *VITA*/*TCE*

Los voluntarios que respondan preguntas de ley tributaria, enseñen clases de ley tributaria, preparen o corrijan declaraciones de impuestos o realicen revisiones de calidad de declaraciones de impuestos completas deben certificarse en ley tributaria antes de realizar tareas relacionadas con la ley tributaria. Los examinadores y facilitadores de clientes que respondan preguntas de ley tributaria también deben certificarse en ley tributaria. La certificación en ley tributaria es un requisito anual. Los voluntarios que no ayudan con cuestiones relacionadas con la ley tributaria (por ejemplo, recibidores, recepcionistas, coordinadores de equipos) no tienen que certificarse en ley tributaria, pero aún así deben completar el examen de certificación de las VSC a través de LLT.

Los preparadores voluntarios certificados en leyes tributarias del *IRS* deben preparar declaraciones de impuestos que estén dentro del ámbito de aplicación del programa de *VITA*/*TCE*. Los voluntarios deben detectar las declaraciones fuera del ámbito de aplicación al comienzo del proceso de preparación de la declaración de impuestos. Remita todas las declaraciones de impuestos fuera del ámbito de aplicación a un preparador de declaraciones de impuestos profesional. El ámbito de aplicación se refiere a los temas de la ley tributaria de *VITA*/*TCE* aplicados a una declaración de impuestos preparada por un voluntario. El ámbito de aplicación no se refiere a los niveles de ingresos. Consulte el cuadro del ámbito de aplicación del servicio que aparece en la Publicación 4012 (sp), Guía de recursos para voluntarios de *VITA*/*TCE*.

- Los instructores de ley tributaria deben estar certificados en ley tributaria en el nivel avanzado o superior.
- Los preparadores voluntarios certificados en leyes tributarias del *IRS* solo pueden preparar declaraciones con cuestiones tributarias que se encuentren dentro de su nivel de certificación. Si el centro está preparando declaraciones de impuestos por encima del nivel de certificación básico, el preparador voluntario debe certificarse al nivel necesario para preparar estas declaraciones.
- Los revisores de calidad designados y entre pares solo pueden realizar una revisión de calidad de las declaraciones con cuestiones tributarias que se encuentren dentro de sus niveles de certificación. Si el centro está preparando declaraciones de impuestos por encima del nivel de certificación básico, los revisores de calidad deben certificarse al nivel necesario para realizar la revisión de calidad de estas declaraciones.

Certificaciones especializadas

- Los voluntarios pueden tomar otras certificaciones especializadas.
  - Los voluntarios deben certificarse primero en las normas de conducta para los voluntarios antes de obtener la certificación de intérprete telefónico (OPI, por sus siglas en inglés)
  - Los voluntarios primero deben certificarse en el nivel básico o avanzado antes de tomar la certificación especializada para Puerto Rico.
  - Los voluntarios primero deben certificarse en el nivel avanzado antes de tomar las certificaciones especializadas militar e internacional.

Los requisitos de SPEC pueden ser diferentes a los requisitos del socio. Es posible que los socios requieran un mayor nivel de capacitación. Sin embargo, los requisitos para los socios nunca pueden ser inferiores a los requisitos del *IRS*. Por ejemplo, algunos socios requieren que sus coordinadores estén certificados en el nivel avanzado de ley tributaria, incluso si no brindan asesoramiento sobre ley tributaria ni preparan o corrigen declaraciones de impuestos. Por ejemplo, AARP Foundation Tax-Aide (Tax-Aide) requiere que los asesores tributarios se certifiquen en el nivel avanzado. Esta es una práctica aceptable.

Los coordinadores y coordinadores suplentes deben completar la capacitación para coordinadores de centros todos los años. Existen numerosas opciones para completar la capacitación para coordinadores de centros:

- Asistir a las sesiones de capacitación del territorio local programadas entre octubre y diciembre.
- Asista a la capacitación proporcionada por socios sobre los temas cubiertos en la **Publicación 5088 (en inglés)**, *VITA*/*TCE* Site Coordinator Training (Capacitación para coordinadores de centros de *VITA*/*TCE*).
- Consulte la Publicación 5088, que está disponible en Conéctate y aprende sobre los impuestos (LLT) o IRS.gov/es.

QSR #2: Proceso de admisión/entrevista y verificación de calidad

Todos los contribuyentes que utilizan los servicios ofrecidos a través de los programas de *VITA*/*TCE* deben estar seguros de que están recibiendo una preparación precisa de la declaración y un servicio de calidad. Tres procesos vitales que dan como resultado declaraciones precisas y un servicio de calidad son la admisión efectiva, una entrevista exhaustiva al contribuyente y la verificación de calidad de la declaración de impuestos. Todos los centros deben usar el Formulario 13614-C (sp), Hoja de Admisión/Entrevista y Verificación de Calidad, para cada declaración de impuestos preparada por un voluntario certificado por el *IRS*. El Formulario 13614-C (sp) guía al preparador voluntario certificado por el *IRS* a través de la entrevista con el contribuyente y le permite reunir toda la información necesaria para preparar una declaración precisa.

Cada centro debe utilizar un proceso de verificación de calidad completo para todas las declaraciones preparadas para garantizar su precisión. Se considera que una declaración de impuestos es precisa cuando la ley tributaria se aplica correctamente y la declaración completa está libre de errores según el Formulario 13614-C (sp), Hoja de admisión/entrevista y verificación de calidad (o el Formulario 13614-NR) completo, la entrevista del contribuyente y la documentación comprobatoria del contribuyente. Todas las declaraciones deben contar con una verificación de la calidad y se deben analizar con el contribuyente utilizando la revisión designada o entre pares. No se permite la autorrevisión. Todas las declaraciones deben ser revisadas en cuanto a calidad por otro voluntario certificado al nivel requerido para la declaración.

El Formulario 13614-NR, Nonresident Alien Intake and Interview sheet (Hoja de admisión y entrevista para extranjeros no residentes) en inglés, también está disponible para su uso en centros que prestan servicios a contribuyentes extranjeros no residentes. Los voluntarios deben contar con la certificación en estudiantes y académicos extranjeros para poder utilizar este formulario para preparar el Formulario 1040-NR (sp), Declaración de impuestos sobre los ingresos de extranjeros no residentes en los EE. UU.

QSR #2 requiere que un voluntario tenga un Formulario 13614-C (sp) completo antes de preparar cada declaración de impuestos. Los voluntarios deben verificar cada respuesta en las páginas 1 a 3. En las páginas 2 y 3, confirme que cada casilla marcada sea correcta. Si un contribuyente marcó incorrectamente una casilla, borre o tache la casilla y coloque sus iniciales. Utilice la columna sombreada en gris en el lado derecho de las páginas 2 y 3 para dejar notas o aclarar respuestas. Hay espacio adicional para notas del preparador en la página 5.

QSR #3: Confirmación de la identificación con fotografía y los números de identificación del contribuyente (TIN, por sus siglas en inglés)

Los coordinadores deben tener un proceso establecido para confirmar la identidad de los contribuyentes y sus números de identificación del contribuyente (TIN). Todos los voluntarios deben seguir el proceso del centro **antes** de preparar la declaración de impuestos. Además, el revisor de calidad debe realizar los procedimientos de verificación **nuevamente** durante la verificación de calidad **antes** de que el contribuyente firme y reciba una copia de la declaración de impuestos preparada.

Este proceso debe incluir el uso de documentos aceptables para confirmar la identidad y el TIN de los contribuyentes mediante la revisión de la siguiente información:

- La identificación (ID) original con fotografía del contribuyente (y su cónyuge, si está casado y presenta una declaración conjunta).
- Los números de Seguro Social (SSN, por sus siglas en inglés) y números de identificación personal del contribuyente (ITIN, por sus siglas en inglés) de todas las personas incluidas en la declaración de impuestos.
- La ortografía correcta de los nombres de todas las personas incluidas en la declaración de impuestos.

Consulte la Publicación 4299 para obtener más información sobre los documentos aceptables como identificación con fotografía y para confirmar un TIN. La Publicación 4299 proporciona excepciones para validar las identidades de los contribuyentes que están sujetas a la aprobación del coordinador.

QSR #4, Materiales de referencia

Todos los centros deben tener, en forma impresa o electrónica, los siguientes materiales de referencia disponibles para su uso por los voluntarios certificados en ley tributaria del *IRS*.

- **Publicación 17 (sp)**, El Impuesto Federal sobre los Ingresos (Para Personas Físicas)
- **Publicación 4012 (sp)**, Guía de recursos para voluntarios sobre *VITA/TCE*
- **Publicación 4299 (en inglés)**, Privacy, Confidentiality, and Civil Rights – A Public Trust (Privacidad, confidencialidad y derechos civiles – Confianza pública), en inglés
- Alertas de impuestos para voluntarios (VTA, por sus siglas en inglés) y Alertas de requisitos de calidad del centro (QSRA, por sus siglas en inglés) o Alertas de CyberTax emitidas por Tax-Aide

QSR #5, Acuerdo de voluntarios

El Formulario 13615 (sp), Acuerdo sobre las normas de conducta para los voluntarios – Programas de *VITA/TCE*.

Todos los voluntarios (coordinadores, preparadores de declaraciones, revisores de calidad, recibidores, examinadores, facilitadores de clientes, etc.) deben completar la certificación sobre las normas de conducta para los voluntarios (VSC) anualmente. Además, deben aceptar cumplir con las VSC firmando y fechando el Formulario 13615 (sp).

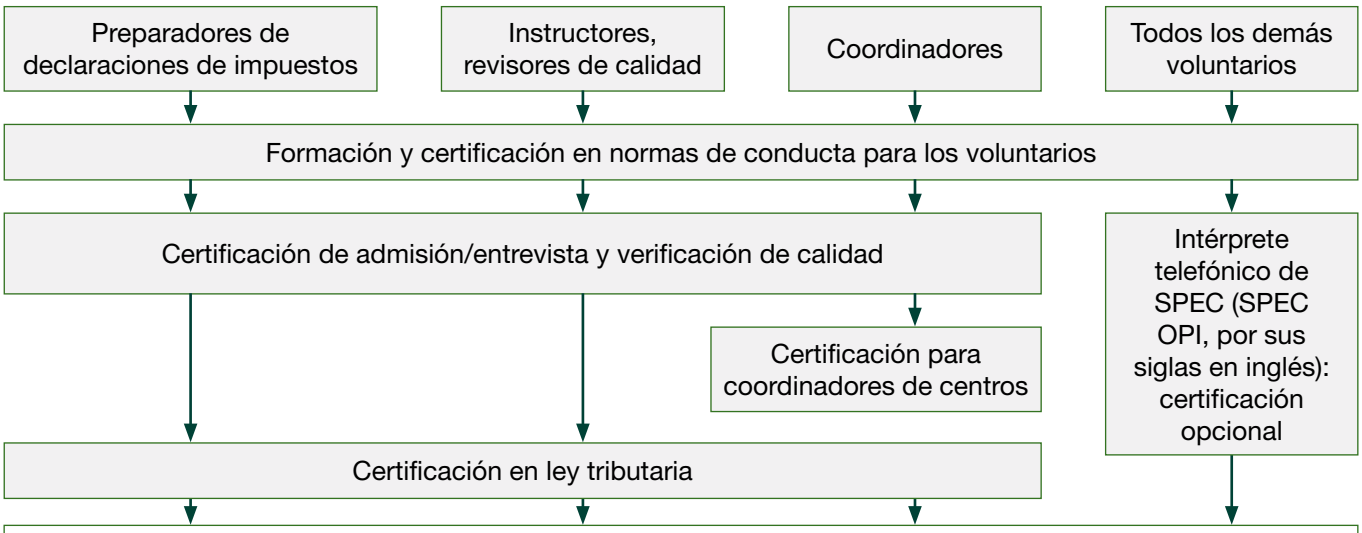
El funcionario aprobador también debe certificar (firmar y fechar) el Formulario 13615 (sp). Esto confirma que el funcionario aprobador del socio ha verificado la identidad, el nombre y la dirección del voluntario mediante una identificación con fotografía emitida por el gobierno. El socio también debe confirmar que el voluntario ha aprobado los exámenes de certificación de capacitación requeridos por el *IRS* y que el voluntario ha firmado y fechado el Formulario 13615 (sp). El Formulario 13615 (sp) de cada voluntario debe estar certificado antes de su voluntariado en un centro de *VITA/TCE*. Este funcionario aprobador puede ser el coordinador, el funcionario del socio patrocinador, el instructor o el contacto del *IRS*, según lo designe el socio.

El funcionario aprobador debe confirmar las identidades, los nombres y las direcciones de los voluntarios mediante una identificación con fotografía (ID) emitida por el gobierno, al revisar y firmar los Formularios 13615 (sp). Los socios y coordinadores de SPEC pueden revisar de manera electrónica la identificación con fotografía emitida por el gobierno de los voluntarios. La identificación con fotografía (ID) emitida por el gobierno puede ser una licencia de conducir válida (Estados Unidos), identificación estatal (Estados Unidos), identificación militar, identificación nacional, visa, identificación de entrada global o pasaporte. Los coordinadores pueden hacer excepciones para usar la identificación oficial de la escuela secundaria para los estudiantes que participen como voluntarios en un programa oficial de escuela secundaria de *VITA/TCE*. El nombre en el Formulario 13615 (sp) debe coincidir tanto con el nombre en la identificación con fotografía emitida por el gobierno como con el nombre del voluntario agregado a TaxSlayer u otro software de preparación de impuestos. SPEC no permite el uso de apodos de voluntarios en el software de preparación de impuestos.

Los nombres y direcciones de los voluntarios en LLT deben coincidir con su identificación con fotografía emitida por el gobierno. Aconseje a los voluntarios que actualicen la sección “Mi cuenta” en LLT con su nombre y dirección válidos.

Los coordinadores deben ejercer la diligencia debida y tener un método para verificar la certificación de la capacitación el día que el voluntario se presenta al centro.

Los coordinadores que preparan declaraciones de impuestos, proporcionan asistencia en ley tributaria, corrigen declaraciones rechazadas o revisan la calidad de las declaraciones de impuestos deben certificarse en la ley tributaria al nivel requerido para la complejidad de las declaraciones. Si NO realizan ninguna de estas tareas, no están obligados a certificarse en ley tributaria, como se muestra por la línea de puntos en la tabla de itinerarios de certificación.



Formulario **13615**
(octubre de 2025)

Department of the Treasury - Internal Revenue Service

Acuerdo sobre las normas de conducta para los voluntarios – Programas de *VITA/TCE*

La misión de los programas de *VITA/TCE* de preparación de las declaraciones, es ayudar a los contribuyentes elegibles a cumplir sus responsabilidades tributarias, al proporcionarles la preparación **gratuita** de las declaraciones de impuestos. Para establecer el mayor grado de confianza pública, se requiere que los voluntarios mantengan los más altos estándares de conducta ética y proporcionen un servicio de calidad.

Uso del Formulario 13615 (sp): Este formulario proporciona información sobre la certificación del voluntario. Todos los voluntarios de *VITA/TCE* deben aprobar la certificación de normas de conducta para los voluntarios y firmar y fechar el Formulario 13615 (sp), Acuerdo sobre las normas de conducta para los voluntarios – Programas de *VITA/TCE*, antes de trabajar en un sitio de *VITA/TCE*. Además, los preparadores de declaraciones, los revisores de calidad, los coordinadores, los facilitadores de clientes y los instructores de las leyes tributarias, deben certificarse en la Admisión/Entrevista y verificación de calidad y leyes tributarias antes de firmar este formulario. Estas certificaciones también

QSR #6: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos

Todos los coordinadores deben contar con un proceso para asegurarse de que cada declaración de impuestos se presente electrónicamente o se entregue al contribuyente de manera oportuna. Consulte la Publicación 1345 (sp), Guía para los proveedores autorizados de e-file del *IRS* de declaraciones de impuestos sobre los ingresos personales, para obtener orientación sobre la presentación electrónica de declaraciones, el acopio de declaraciones y la resolución de rechazos.

Presentación electrónica de declaraciones y acopio de declaraciones

El acopio consiste en esperar más de tres días naturales para presentar la declaración una vez que el centro dispone de todos los documentos tributarios necesarios. Las declaraciones de impuestos deben presentarse electrónicamente no más de tres días naturales después de que el centro haya obtenido toda la información necesaria del contribuyente y haya completado todos los pasos de preparación de impuestos necesarios para presentar la declaración del contribuyente electrónicamente.

Esto significa que el contribuyente ha completado el proceso de admisión/entrevista, ha proporcionado todos los documentos tributarios necesarios, ha completado la verificación de calidad y ha dado su consentimiento al centro para presentar electrónicamente la declaración firmando el Formulario 8879 (sp). Una vez completados estos pasos, el centro de *VITA/TCE* tiene tres días naturales para presentar electrónicamente la declaración.

Las declaraciones deben completarse dentro de un plazo razonable. Si eso no es posible debido a demoras en la resolución de rechazos, o falta de respuesta, firma en el Formluario 8879 (sp), o del personal voluntario, los centros deben notificar a los contribuyentes que la declaración ha sido desactivada en el software de preparación de impuestos y que regresen al centro a recoger sus documentos tributarios. Si el contribuyente no regresa al centro, según la Publicación 4299, Privacy, Confidentiality, and Civil Rights – A Public Trust (Privacidad, confidencialidad y derechos civiles – Confianza pública), en inglés, los centros deben desechar adecuadamente los documentos tributarios, lo que incluye quemar o destruir los datos.

Prórroga para presentar declaraciones

Los centros pueden ayudar a los contribuyentes a presentar el **Formulario 4868 (sp)**, Solicitud de prórroga automática para presentar la declaración del impuesto sobre el ingreso personal de los Estados Unidos, con el consentimiento del contribuyente y cuando los hechos y circunstancias de la situación del contribuyente indican que presentar una prórroga para presentar su declaración es la determinación tributaria correcta para el contribuyente.

Para presentar electrónicamente el Formulario 4868 (sp) en nombre del contribuyente, el contribuyente DEBE firmar el Formulario 8878 (sp), Autorización de firma para presentar la declaración por medio del *IRS* e-file para el Formulario 4868 (sp) o el Formulario 2350 (sp), antes de presentar electrónicamente el Formulario 4868 (sp).

QSR #7: Derechos civiles

Todos los centros de *VITA/TCE* deben poner a disposición de todos los contribuyentes que buscan servicios en el centro información sobre el título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 proporcionándoles la Publicación 4053 (en-sp), Sus derechos civiles están protegidos, carteles de programas asistidos por el *IRS* (*VITA/TCE/LITC*) (inglés y español), o un D143, AARP Foundation Tax-Aide (cartel) vigente.

Estos carteles proporcionan a voluntarios y contribuyentes información de contacto para denunciar tratos discriminatorios. Si un contribuyente o voluntario tiene una queja sobre derechos civiles, remítalo a la información de contacto que figura en la Publicación 4053 (en-sp). Si los contribuyentes solicitan la información por escrito, ofrezca la Publicación 4454 (sp), Sus derechos civiles están protegidos. La Publicación 4454 (sp) es un folleto opcional diseñado para notificar a los contribuyentes sobre sus derechos civiles cuando el centro no puede proporcionar servicios de preparación de impuestos (por ejemplo, falta de información para preparar la declaración, la declaración no está dentro del ámbito de aplicación del programa de *VITA/TCE*).

Los contribuyentes deben tener acceso a la información sobre derechos civiles aunque no tengan una declaración de impuestos preparada. En un centro tradicional, el cartel debe ser visible en el primer punto de contacto entre el contribuyente y el voluntario. Para los centros virtuales, el cartel deberá ser enviado o puesto a disposición de todos los solicitantes de servicios.

QSR #8, Número de identificación del centro (SIDN) correcto

Todas las declaraciones de impuestos preparadas por los centros de *VITA/TCE* deben incluir el número de identificación del centro (SIDN, por sus siglas en inglés) correcto. Los administradores de las presentaciones electrónicas deben establecer los valores predeterminados del software tributario para asegurarse de que aparezca automáticamente el SIDN correcto en cada declaración. Los socios o coordinadores deben trabajar con su oficina local del territorio de SPEC para asegurarse de que están utilizando el SIDN correcto.

QSR #9: Número correcto de identificación de presentación electrónica (EFIN)

Todas las declaraciones de impuestos preparadas por los centros de *VITA/TCE* deben incluir el número de identificación de presentación electrónica (EFIN, por sus siglas en inglés) correcto. Todos los socios deben utilizar el proceso de solicitud de presentación electrónica del *IRS* en línea que se encuentra en los servicios electrónicos en IRS.gov/es para solicitar un EFIN o actualizar una solicitud. Se requiere un EFIN separado para cada ubicación física. Los administradores de la presentación electrónica deben configurar los valores predeterminados del software tributario para garantizar que el EFIN correcto aparezca automáticamente en el Formulario 8879 (sp), Autorización de firma para presentar la declaración por medio del *IRS* e-file.

QSR #10: Seguridad, privacidad y confidencialidad

La Publicación 4299, Privacy, Confidentiality, and Civil Rights – A Public Trust (Privacidad, confidencialidad y derechos civiles – Confianza pública), en inglés, es el documento de recursos que ofrece orientación sobre cómo proteger y asegurar la información de identificación personal (PII, por sus siglas en inglés) compartida por contribuyentes, voluntarios y socios. Una copia (en papel o electrónica) de esta publicación debe estar disponible en el centro. Los centros deben seguir todas las pautas de seguridad, privacidad y confidencialidad descritas en la Publicación 4299.

Todos los coordinadores deben tener implementados procedimientos de seguridad como se describe en la Publicación 4299 para los siguientes procesos:

- Elaborar un plan de seguridad anual para salvaguardar los datos de los contribuyentes. Los centros pueden utilizar el Formulario 15272, *VITA/TCE* Security Plan (Plan de seguridad de *VITA/TCE*) en inglés, o un documento similar que capture la misma información. Consulte la nota a continuación para obtener más información sobre el Formulario 15272.
- Proteger todas las computadoras con contraseñas.
- Utilizar una conexión a Internet por cable o una conexión a Internet inalámbrica cifrada y protegida con contraseña.
- Asegurar computadoras, impresoras y todos los equipos.
- Salvaguardar la información de identificación personal en el centro almacenándola de forma segura o desechándola de forma adecuada.
- Asegurar adecuadamente las firmas en los avisos de consentimiento requeridos conforme a la sección 7216 del Código de Impuestos Internos (IRC, por sus siglas en inglés).
- Limitar los privilegios de acceso de los voluntarios al software tributario según sus papeles asignados.
- Restringir en general el acceso de voluntarios al software tributario.
- Desactivar nombres de usuario en el software tributario cuando los voluntarios renuncian, abandonan o ya no trabajan en el centro.

Para obtener información adicional sobre los requisitos de calidad del centro, consulte la Publicación 5166, *VITA/TCE* Volunteer Quality Site Requirements (Requisitos de calidad del centro para voluntarios de *VITA/TCE*), en inglés.

VSC #2 – No aceptar pagos, solicitar donaciones ni aceptar los pagos de reembolso por la preparación de las declaraciones de impuestos federales o estatales por parte de los clientes.

"Gratis" significa que no aceptamos el pago de nuestros servicios por parte de los clientes a los que atendemos. No queremos confundir al contribuyente pidiendo donaciones. Los frascos de donación o propina ubicados en la zona de preparación de la declaración o de espera del contribuyente son una violación de esta norma. Los frascos de donación o propina se pueden colocar en otra área del centro siempre y cuando esa área no dé la impresión de que el centro está recolectando los fondos para la preparación de la declaración. Los frascos de donación o propinas no pueden estar en las áreas de entrada, espera, preparación de impuestos o revisión de calidad.

Es posible que un cliente ofrezca pagarle, pero siempre debe negarse con una sonrisa y decir algo como: "Gracias, pero no podemos aceptar el pago por nuestros servicios". Si alguien insiste, recomiende regalar galletas o donas para el centro. Los contribuyentes pueden hacer donaciones en efectivo a la organización patrocinadora, pero no en el área de preparación de impuestos. Derive a los contribuyentes que estén interesados en hacer donaciones en efectivo al centro web correspondiente o al coordinador para obtener más información.

EXAMPLE

Tener una preparación basada en tarifas en la ubicación del centro de VITA mientras el centro de VITA está abierto es como tener frascos de propina dentro del espacio de preparación. Esto causa confusión al contribuyente ya que VITA se promociona como un servicio gratuito.

EXAMPLE

Usted termina una declaración que le consumió mucho tiempo y el cliente está muy agradecido. Al salir, la cliente se detiene y trata de colar un billete de $20 en su bolsillo, diciéndole: "Habría pagado diez veces eso con el preparador de enfrente". Devuélvale el billete y explíquele que no puede aceptar dinero por preparar impuestos.

Los reembolsos federales o estatales de los contribuyentes **no deben** depositarse en las cuentas de tarjetas de débito o bancarias personales o comerciales de los voluntarios de *VITA*/*TCE*, socios o cualquier organización asociada. Los centros de *VITA*/*TCE* solo deben solicitar el depósito directo del reembolso de un contribuyente en cuentas que lleven el nombre del contribuyente.

Algunos centros de *VITA*/*TCE* utilizan empleados de la organización patrocinadora para preparar declaraciones de impuestos como parte de sus tareas laborales. Esto no se considera recibir el pago del cliente y no es una violación de esta VSC.

VSC #3– No solicitar negocios de los contribuyentes a los que usted ayuda ni tampoco utilizar la información obtenida de ellos (sus datos) para cualquier beneficio personal directo o indirecto para usted o cualquier otra persona u organización en particular.

Los voluntarios deben utilizar y proteger adecuadamente la información personal de los contribuyentes. Los voluntarios no pueden utilizar información confidencial o privada para participar en transacciones financieras. No pueden permitir el uso indebido de la información de los contribuyentes para promover sus propios intereses privados, los de otras personas u organizaciones.

SPEC fomenta la asociación con bancos o cooperativas de crédito para promover que los contribuyentes no bancarizados abran cuentas bancarias. Sin embargo, los centros y voluntarios no pueden ofrecer a los clientes préstamos de anticipación de reembolso (RAL, por sus siglas en inglés) o cheques de anticipación de reembolso (RAC, por sus siglas en inglés) al preparar declaraciones de impuestos federales o estatales.

A continuación se presenta una guía para bancos o cooperativas de crédito que se asocian con *VITA*/*TCE*:

- Las coaliciones y socios de *VITA*/*TCE* deben tomar medidas para que los contribuyentes entiendan claramente que los servicios tributarios siguen siendo gratuitos independientemente de si se inscriben en un banco o cooperativa de crédito o solicitan un préstamo de anticipación de reembolso.
- Las tablas de información/inscripción de bancos o cooperativas de crédito deben permanecer en un espacio separado de la preparación de la declaración de impuestos.
- Las ofertas de los bancos o cooperativas de crédito deben anunciarse utilizando términos generales a los posibles clientes, por separado de la preparación de la declaración de impuestos.
- Los voluntarios no deben promocionar servicios bancarios o de cooperativas de crédito utilizando información proporcionada por el contribuyente para preparar una declaración de impuestos (como por ejemplo que el contribuyente no tiene una cuenta bancaria o el monto del reembolso de impuestos).
- SPEC alienta a las coaliciones y socios de *VITA*/*TCE* a acercarse y encontrar instituciones financieras adicionales que ofrezcan servicios en los centros de *VITA*/*TCE*. Para evitar la apariencia de aval o trato preferente, SPEC recomienda dar a otras instituciones financieras con productos similares con las mismas o parecidas condiciones que estén presentes en el lugar separado de la preparación de declaraciones de impuestos.

SPEC determinó que tener a un representante de un banco o cooperativa de crédito presente en el mismo lugar que un centro de *VITA*/*TCE* pero separado del espacio de preparación de declaraciones de impuestos no es una violación de la VSC #3 incluso si ese banco proporciona RAC/RAL como parte de su negocio en general.

EXAMPLE

El socio presta un servicio de impuestos remunerado además de tener un centro de VITA en la misma instalación. El voluntario revisa los documentos de ingresos y determina que el ingreso total del contribuyente está por encima del límite de ingresos de VITA. El voluntario luego dirige a los clientes a su servicio remunerado para conveniencia del contribuyente, a fines de que no tengan que buscar servicios en otro lugar. Usted explica que esto es una violación de la VSC #3. El socio utilizó la información del contribuyente obtenida durante el proceso de admisión/entrevista para beneficio personal directo de su organización.

EXAMPLE

Su negocio principal incluye la venta de pólizas de seguro médico. Durante la entrevista, usted descubre que el contribuyente perdió el acceso al seguro médico en enero del año en curso. No puede ofrecer venderle el seguro médico al contribuyente a través de su negocio.

Usted es preparador voluntario y contador. No puede solicitar negocios al contribuyente.

Usted es el recibidor del centro. Su hija le pide que tome órdenes de dulces en el centro para su recaudación de fondos de la escuela. Usted le explica que como voluntario de *VITA/TCE* no puede solicitar negocios personales.

Obtener el consentimiento

Habrá algunos casos en que los contribuyentes permitirán el uso de su información personal que no sea para la preparación de declaraciones. Bajo la Sección § 7216 del Código de Impuestos Internos (IRC, por sus siglas en inglés), todos los centros de voluntarios que usan o divulgan datos de los contribuyentes para fines distintos a la preparación de la declaración de impuestos del año actual, anterior o posterior deben obtener el consentimiento del contribuyente. Existen numerosos tipos de consentimientos: Consentimiento de transferencia global, consentimiento de EFIN relacional y consentimientos de uso y divulgación. El coordinador tendrá un proceso establecido si se requieren consentimientos en su centro de *VITA/TCE*.

Excepciones a los consentimientos requeridos

Los centros de voluntarios que utilizan o divulgan el número total de declaraciones (reembolsos o créditos) preparadas para sus contribuyentes en su centro (datos globales) con el fin de recaudar fondos, hacer campañas de marketing y publicidad no están obligados a obtener el consentimiento de los contribuyentes. Esta información no puede incluir ninguna información de identificación personal (PII, por sus siglas en inglés), como el nombre del contribuyente, SSN/ITIN, dirección u otra información personal, y no divulgue información que contenga datos de menos de diez declaraciones de impuestos.

Esta excepción no se aplica al uso o divulgación en marketing o publicidad de compilaciones estadísticas que contengan o reflejen cantidades en dólares de reembolsos, créditos, descuentos o porcentajes relacionados.

Sección 7216(a) del IRC – Impone sanciones penales a los preparadores de declaraciones de impuestos que a sabiendas o imprudentemente divulgan o usan sin autorización la información proporcionada en relación con la preparación de una declaración de impuestos sobre los ingresos. Una violación de la Sección 7216 del IRC es un delito menor, con una penalidad máxima de hasta un año de prisión o una multa de no más de $1,000, o ambos, junto con el costo de procesamiento.

Para obtener información adicional sobre 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 – Confianza pública), en inglés.

VSC #4 – No preparar a sabiendas declaraciones falsas.

Es imperativo que los voluntarios apliquen correctamente la ley tributaria a la situación del contribuyente. Si bien puede ser una tentación para un voluntario infringir la ley para ayudar a los contribuyentes, esto causará problemas en el futuro para los contribuyentes. Los voluntarios no deben preparar declaraciones falsas a sabiendas.

La confianza en el *IRS* y la organización patrocinadora local se pone en peligro cuando no se cumple con las normas éticas. Las declaraciones fraudulentas pueden resultar en una interacción no deseada del contribuyente con el *IRS*. Es posible que se le exija al contribuyente que pague impuestos adicionales, más intereses y multas, lo que resulta en una carga extrema. Además, el contribuyente puede solicitar daños y perjuicios bajo la ley estatal o local del socio de SPEC por las acciones fraudulentas del voluntario. Aun así, el *IRS* todavía buscaría el pago de los impuestos adicionales, intereses y multas por parte del contribuyente.

Para denunciar presuntas infracciones o inquietudes que tenga, envíe un correo electrónico a la sede central de SPEC a **ts.voltax@irs.gov**. El correo electrónico debe incluir su nombre, número de contacto, nombre del centro y una descripción detallada del incidente, incluido el nombre completo de la persona, la fecha en que ocurrió el incidente y la cantidad de contribuyentes afectados por la infracción.

Un preparador voluntario le dijo al contribuyente que no es necesario declarar los ingresos en efectivo. La declaración se completó sin los ingresos en efectivo. El preparador voluntario ha violado esta norma. El revisor de calidad simplemente pasó por alto esta omisión y la declaración se imprimió, firmó y presentó electrónicamente.

El revisor de calidad pasó por alto esta omisión y la declaración se imprimió, firmó y presentó electrónicamente. Dado que el revisor de calidad no permitió a sabiendas que esta declaración se presentara incorrectamente, el revisor de calidad no violó esta norma. No confunda una acción no ética con una falta de conocimiento o un simple error.

Un voluntario prepara una declaración fraudulenta reclamando a sabiendas a un dependiente no elegible. El contribuyente recibió un aviso del *IRS* denegando al dependiente y evaluando impuestos adicionales, intereses y multas. El contribuyente puede buscar dinero del socio de SPEC, pero aún debe pagar al *IRS* los impuestos adicionales, intereses y multas.

Un voluntario prepara una declaración fraudulenta al añadir salarios de empleado doméstico que el contribuyente no ganó. El contribuyente recibió un aviso del *IRS* para obtener información adicional necesaria sobre los salarios que el contribuyente no tenía, por lo que el *IRS* corrigió la declaración de impuestos y comenzó a imponer los impuestos adicionales, intereses y multas.

Daño indebido para el contribuyente

Para un contribuyente de bajos ingresos, podría ser imposible hacer el pago completo y recuperarse del fraude de la declaración. Si no se recibe el pago completo, el contribuyente recibirá varios avisos de cobro. Si aún así no se recibe el pago completo, el contribuyente será enviado a través del proceso de cobro del *IRS*. Esto también podría implicar la presentación de un gravamen fiscal o un embargo (embargo de bienes) sobre sus cuentas bancarias o salarios. El contribuyente puede ser elegible para un plan de pago a plazos, pero podría tomar varios años pagar la deuda con el *IRS*.

La declaración de un contribuyente contiene fraudulentamente el crédito por ingreso del trabajo (EIC, por sus siglas en inglés). El contribuyente ya ha recibido el reembolso cuando se emite un aviso de auditoría. Durante la auditoría, el contribuyente no puede proporcionar documentación que respalde la reclamación del EIC.

Al contribuyente se le deniegan $3,000 en EIC y ahora tiene un saldo adeudado de más de $4,000, incluyendo multas e intereses. Este importe refleja únicamente la denegación del EIC. Una denegación adicional del estado civil para efectos de la declaración de la cabeza de familia (HOH, por sus siglas en inglés) y del crédito tributario por hijos (CTC, por sus siglas en inglés) podría generar un saldo de más de $6,000.

Robo de identidad

A nivel nacional, el robo de identidad sigue aumentando a un ritmo alarmante. Desafortunadamente, hay casos de voluntarios sin escrúpulos que utilizan la información que han obtenido en un centro de *VITA*/*TCE* para robar la identidad de los contribuyentes. Por ejemplo, usar un SSN robado para presentar una declaración de impuestos falsa a fines de obtener un reembolso es una forma de robo de identidad. Cualquier sospecha de robo de identidad que ocurra en un centro *VITA*/*TCE* **debe** informarse a la División de Investigación Criminal (CI, por sus siglas en inglés) del *IRS* y al Inspector General del Tesoro para la Administración Tributaria (*TIGTA*).

El *IRS* considera que esto es un delito muy grave y estableció medidas para detectar posibles situaciones de robo de identidad en los centros de *VITA*/*TCE*. El *IRS* implementa continuamente: nuevos procesos para manejar las devoluciones, nuevos filtros para detectar fraudes, nuevas iniciativas para asociarse con las partes interesadas y un compromiso continuo para investigar a los criminales que cometen estos delitos.

Jane, una voluntaria certificada en ley tributaria por el *IRS*, está trabajando en un centro de VITA el primer día que el centro está abierto. Se ha ofrecido como voluntaria para presentar electrónicamente las declaraciones de impuestos para el centro con el fin de ayudar al coordinador. Por lo tanto, se le da el nivel de permiso necesario en el software de preparación de impuestos.

Ese día, Joe, el coordinador, abre el archivador de VITA cerrado y descubre un informe de aceptación de una presentación electrónica que olvidó destruir del año anterior. Le pide a Jane que lleve el informe por el pasillo a la trituradora porque tiene varios SSN listados. Jane pone el informe en su bolso sin el conocimiento de Joe.

Más tarde esa noche en el hogar, Jane abre el software de preparación de impuestos de VITA y prepara declaraciones de impuestos falsificadas para los ocho SSN que figuran en el informe que tomó del centro de VITA esa mañana. Ella se asegura de que todas las declaraciones tengan grandes reembolsos. Jane pone la información de su propia cuenta bancaria en los campos de depósito directo y presenta electrónicamente las declaraciones.

Jane robó la identidad de estos ocho contribuyentes preparando declaraciones de impuestos federales falsas para robar los reembolsos.

El SPEC tiene un sistema que extrae información relacionada con las declaraciones de impuestos presentadas a través del programa de *VITA/TCE* donde se depositan múltiples declaraciones de impuestos en una sola cuenta bancaria. Las acciones de Jane fueron reportadas a la *IRS CI* y al *TIGTA*.

VSC #5 – No participar en conductas criminales, infames, deshonestas, notoriamente vergonzosas o cualquier otra conducta que se considere que tiene un impacto negativo en los programas de *VITA/TCE*.

La oficina de SPEC puede prohibir a los voluntarios participar en el programa de *VITA/TCE* si adoptan una conducta delictiva, infame, deshonesta o notoriamente deshonrosa, o cualquier otra conducta perjudicial para el gobierno. Los voluntarios deben tener cuidado para evitar interacciones que desacrediten el programa. Un contribuyente puede recurrir a la ley estatal o local para buscar dinero del socio de SPEC por las acciones fraudulentas de un voluntario.

Si tiene información que indique que otro voluntario ha presentado una conducta criminal o ha violado cualquiera de las normas de conducta para los voluntarios, informe inmediatamente dicha información a su coordinador y envíe un correo electrónico a la sede central de SPEC en **ts.voltax@irs.gov** y envíe una copia al socio y a la oficina local del territorio de SPEC según corresponda. La notificación por correo electrónico debe incluir su nombre, número de contacto, nombre del centro y una descripción detallada del incidente, incluido el nombre completo de la persona, la fecha en que ocurrió el incidente y el número de contribuyentes afectados por la infracción.

Consecuencias

Los voluntarios que realizan actividades atroces tienen prohibido ser voluntarios del programa de *VITA/TCE* y puede que se los agregue a un registro de voluntarios excluidos.

Se prohíbe permitir que un extranjero no autorizado sea voluntario en un centro de *VITA/TCE*. Un “extranjero no autorizado” se define como una persona no admitida legalmente en los Estados Unidos para residencia permanente o empleo. Todos los voluntarios que participan en el programa de *VITA/TCE* deben residir legalmente en los Estados Unidos. Los coordinadores deben pedir una prueba de identidad con una identificación con fotografía emitida por el gobierno para cada voluntario. Sin embargo, los coordinadores o socios no están obligados a validar el estatus legal de los voluntarios. Por lo tanto, al firmar el Formulario 13615 (sp), los voluntarios certifican que son residentes legales de los Estados Unidos.

El director del programa de un socio fue condenado por malversación de fondos de una organización no relacionada. La conducta criminal del director del programa creó publicidad negativa para el socio. Se retiró al socio del programa de *VITA/TCE*.

El reembolso de un contribuyente fue robado por un preparador de declaraciones voluntario en un centro de VITA. El contribuyente solicitó daños monetarios al socio de SPEC por las acciones fraudulentas del voluntario. Al preparador voluntario se le prohibió ser voluntario en el programa de *VITA/TCE*.

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

Para proteger la confianza pública, los empleados, socios y voluntarios del Servicio de Impuestos Internos deben mantener la confianza y el respeto de las personas a las que servimos. Todos los voluntarios deben comportarse profesionalmente de una manera cortés, empresarial y diplomática.

Los voluntarios se enorgullecen de ayudar a las personas que vienen a los centros de *VITA/TCE* para la preparación de la declaración. Los contribuyentes a menudo están bajo mucha presión y puede que tengan que esperar períodos prolongados para recibir asistencia. Los voluntarios también pueden experimentar estrés debido al volumen de contribuyentes que necesitan servicio. Esta situación puede hacer que la paciencia se agote. Es importante mantener la calma y crear un ambiente pacífico y amistoso.

Usted termina una declaración difícil para Millie, que tiene ingresos de trabajo por cuenta propia, varios gastos y muy pocos registros. Además, su hijo cumplió 25 años y se mudó a principios de año. Le debe al *IRS* unos $50. Después de que usted le explique cuidadosamente la declaración, Millie dijo agresivamente, “No sabes lo que estás haciendo. ¡Siempre recibo un reembolso! Mi vecina trabaja por cuenta propia y le devolvieron $1,900”. En esta situación, usted debe respirar profundo y explicar con cortesía que cada declaración es diferente. Si es necesario, involucre al coordinador.

Derechos civiles del contribuyente

De conformidad con la ley federal y la política del Departamento del Tesoro – Servicio de Impuestos Internos, la discriminación contra los contribuyentes por motivos de raza, color, origen nacional (incluido el dominio limitado del inglés), discapacidad, sexo (en programas o actividades de educación), edad o represalias está prohibida en los programas y actividades que reciben asistencia financiera federal.

Las personas con discapacidades o dominio limitado del inglés deben poder participar o beneficiarse de los programas y servicios que el *IRS* respalda. Los contribuyentes con discapacidad pueden solicitar adaptaciones razonables y los contribuyentes con dominio limitado del inglés pueden solicitar asistencia lingüística para acceder a los servicios. Para obtener información adicional sobre las adaptaciones razonables, consulte la Publicación 4053 (sp), Sus Derechos Civiles Están Protegidos.

Los coordinadores en los centros asistidos por el gobierno federal son responsables de garantizar que se concedan solicitudes razonables de adaptaciones cuando las solicitudes son hechas por personas con discapacidades calificadas y que se tomen medidas razonables para garantizar que las personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) tengan acceso significativo a sus programas o actividades. Para obtener orientación adicional, visite la sección Site Coordinator Corner (Espacio para coordinadores de centros) en IRS.gov y revise las hojas informativas sobre adaptaciones razonables y dominio limitado del inglés.

Si un contribuyente cree que lo han discriminado, debe enviar una queja por escrito a:

Internal Revenue Service
Civil Rights Unit
1111 Constitution Avenue, NW, Room 2413
Washington DC 20224

Para cualquier consulta relacionada con los derechos civiles de los contribuyentes, comuníquese con la División de Derechos Civiles a la dirección mencionada anteriormente, o envíe un correo electrónico a: **civil.rights.division@irs.gov**

No envíe declaraciones, pagos u otra información no relacionada con los derechos civiles a esta dirección.

Diligencia debida

Por ley, los preparadores de declaraciones de impuestos deben ejercer la diligencia debida en la preparación o en la asistencia en la preparación de declaraciones de impuestos. El *IRS* define la diligencia debida como el grado de cuidado y precaución que se espera razonablemente de un voluntario en el programa de *VITA/TCE* y que normalmente ejerce. Esto significa que, como voluntario, usted debe hacer su parte al preparar o revisar la calidad de una declaración de impuestos para garantizar que la información en la declaración sea correcta y completa. Hacer su parte incluye confirmar la identidad de un contribuyente (o cónyuge, si es casado que presenta una declaración conjunta) y proporcionar un servicio de alta calidad ayudándolos a entender y cumplir con sus responsabilidades tributarias.

Generalmente, los voluntarios certificados enr la ley tributaria del *IRS* pueden confiar de buena fe en la información de un contribuyente sin requerir documentación como verificación. Sin embargo, parte de la diligencia debida requiere que los voluntarios le pidan a un contribuyente que aclare información que puede parecer inconsistente o incompleta. Al revisar la información para determinar su exactitud, los voluntarios deben preguntarse si la información es inusual o cuestionable.

Si en algún momento un voluntario se siente incómodo con la información proporcionada por el contribuyente, el voluntario no debe preparar la declaración de impuestos. Si es necesario, pida ayuda al coordinador.

En caso de duda, haga un esfuerzo para encontrar la respuesta

- Solicite asistencia al coordinador
- Busque asistencia de un preparador de declaraciones de impuestos con más experiencia
- Reprograme la cita o sugiera que el contribuyente regrese cuando un preparador de declaraciones de impuestos más experimentado esté disponible
- Consulte publicaciones de referencia o de investigación (es decir, Publicación 17 (sp), Publicación 4012 (sp), Publicación 596 (sp), etc.)
- Busque la respuesta en **www.irs.gov**
- Llame a la línea directa de *VITA/TCE* al 1-800-829-VITA (8482)
- Busque el Asistente Tributario Interactivo (ITA, por sus siglas en inglés) en **www.irs.gov** para abordar cuestiones de ley tributaria
- Recomiende a los contribuyentes que busquen asistencia de un preparador de declaraciones de impuestos profesional

Incumplimiento de las normas de conducta para los voluntarios

¿Quién hace cumplir las normas?

El sistema tributario estadounidense se basa en el cumplimiento voluntario. La mayoría de los contribuyentes calculan sus impuestos con precisión, pero a veces contribuyentes y preparadores sin escrúpulos evaden el sistema presentando declaraciones fraudulentas. Por esta razón, es posible que algunas organizaciones patrocinadoras verifiquen los antecedentes de sus voluntarios.

El programa de *VITA/TCE* está a cargo de socios patrocinadores o coaliciones fuera del *IRS*. Sin embargo, el *IRS* es responsable de proporcionar supervisión para proteger la integridad de los programas de *VITA/TCE* y mantener la confianza de los contribuyentes. El *IRS* reconoce el arduo trabajo que los voluntarios contribuyen a los programas y no quiere que eso sea opacado por el lapso de juicio de un voluntario.

¿Cómo se aplican las normas?

El *IRS-SPEC* continúa revisando el Formulario 13615 (sp), Acuerdo sobre las normas de conducta para los voluntarios, para proporcionar orientación a los voluntarios y una estructura para regular las normas éticas. Al firmar y fechar el Formulario 13615 (sp), Acuerdo sobre las normas de conducta para los voluntarios, los voluntarios aceptan cumplir con las VSC.

Si la conducta que viola las normas ocurre en un centro de *VITA/TCE*, el *IRS-SPEC* recomendará acciones correctivas. Si el centro no puede o no quiere remediar la conducta, entonces *IRS-SPEC* interrumpirá su relación y removerá cualquier bien del gobierno que esté en el centro.

En casos de irregularidades, conducta ilegal o prácticas de gestión que violan las VSC, el *IRS-SPEC* puede terminar una subvención de *VITA/TCE*. La conducta de un voluntario podría poner a un centro o socio en peligro de perder su financiación del gobierno.

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

Si los voluntarios, coordinadores o contribuyentes identifican problemas potenciales a nivel de socio, centro o voluntario que pueden requerir un escrutinio independiente, deben informar estos problemas utilizando el proceso de remisión externa (VolTax) enviando un correo electrónico a la sede central de SPEC a **ts.voltax@irs.gov.** Copie al socio y a la oficina local del territorio SPEC según corresponda.

En general, el coordinador es el primer punto de contacto para resolver cualquier problema que un voluntario pueda encontrar. Si un voluntario siente que el coordinador no puede manejar un problema ético, el voluntario debe enviar un correo electrónico a la sede central de SPEC a **ts.voltax@irs.gov** y enviar una copia al socio y a la oficina local del territorio de SPEC según corresponda.

Función del voluntario en el informe de actividades cuestionables

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

Los contribuyentes y preparadores de declaraciones de impuestos que infrinjan la ley tributaria están sujetos a penalidades civiles y penales. Toda persona que a sabiendas ayude, asista, consiga, asesore o aconseje en la preparación o presentación de una declaración significativamente falsa o fraudulenta recibirá una sanción penal. *IRS-SPEC* remitirá las violaciones a la *IRS CI* o al *TIGTA*.

Responsabilidad del coordinador

Si un coordinador determina que un voluntario ha violado las normas de conducta para los voluntarios, el coordinador debe eliminar inmediatamente al voluntario de todas las actividades del centro y desactivar su acceso al software de preparación de impuestos. Además, debe notificar tanto al socio como a *IRS-SPEC* con los detalles de la violación. El coordinador puede notificar a *IRS-SPEC* comunicándose con su oficina local de territorio SPEC o utilizando el proceso de remisión externa (VolTax). Si el coordinador se pone en contacto con el territorio, el territorio utilizará el proceso de remisión interna para elevar la remisión a la sede central.

Es fundamental que se notifique a la sede central de SPEC lo antes posible de cualquier posible mala conducta de cualquier voluntario para preservar la integridad de los programas de *VITA/TCE*.

EXAMPLE

Mientras lee el periódico, Violet, la coordinadora de la Biblioteca Pública Pecan, se entera de que uno de sus voluntarios, Dale, fue arrestado por robo de identidad. El artículo indica que Dale ha estado usando la identidad de otras personas para solicitar tarjetas de crédito y luego usar estas tarjetas para compras no autorizadas. Violet envía un correo electrónico a **ts.voltax@irs.gov** con los detalles de la noticia y desactiva el acceso de Dale al software de preparación de impuestos. Cuando el centro abre al día siguiente, Violet aparta a Dale y le advierte que no puede trabajar en el centro debido a su arresto por cargos de robo de identidad.

Proceso de remisión externa

Si se descubre una situación no ética, el proceso de remisión externa (VolTax) proporciona a los contribuyentes, voluntarios, coordinadores y otros una vía para informar posibles problemas poco éticos encontrados en los centros de *VITA/TCE*. Los voluntarios y contribuyentes pueden enviar un correo electrónico a la sede central de SPEC a **ts.voltax@irs.gov** y enviar una copia al socio y a la oficina local del territorio de SPEC según corresponda. La notificación por correo electrónico debe incluir su nombre, número de contacto, nombre del centro y una descripción detallada del incidente, incluido el nombre completo de la persona, la fecha en que ocurrió el incidente y el número de contribuyentes afectados por la infracción, si corresponde.

La dirección de correo electrónico está disponible en:

- Publicación 4836 (en-sp), Programas de Impuestos Gratuitos Ofrecidos por *VITA/TCE* (inglés y español)
- Formulario 13614-C (sp), Hoja de Admisión/Entrevista y Verificación de Calidad
- Publicación 730 (en-sp), Registros tributarios importantes-Sobre (versión en inglés y español)

Todos los centros de VITA y TCE deben mostrar la Publicación 4836 (en-sp), o D-143 para los centros de AARP, en un lugar visible para garantizar la conciencia del contribuyente sobre la capacidad de hacer una remisión.

Es fundamental que los voluntarios y contribuyentes informen inmediatamente cualquier comportamiento sospechoso o cuestionable. El *IRS* investigará los incidentes informados a la dirección de correo electrónico para determinar qué eventos ocurrieron y qué acciones deben tomarse. Además, las violaciones informadas deben compartirse con su socio patrocinador y la oficina local del territorio SPEC.

Los contribuyentes y preparadores de declaraciones de impuestos que infrinjan la ley tributaria están sujetos a penalidades civiles y penales. Toda persona que deliberadamente ayude o asista, consiga, asesore o aconseje la preparación de una declaración falsa o fraudulenta recibirá una sanción penal.

Registro de voluntarios

Los voluntarios y socios liberados del programa de *VITA/TCE* por acciones atroces y violaciones deliberadas de las normas de conducta para los voluntarios, se pueden agregar al Registro de voluntarios de *IRS-SPEC*. El director de *IRS-SPEC* determinará si se debe agregar un voluntario o socio al registro. El propósito del registro es notificar a los empleados de *IRS-SPEC* sobre los voluntarios y socios que fueron eliminados del programa de *VITA/TCE*. El registro incluirá nombres de socios o personas físicas, ubicaciones y agencias afiliadas o patrocinadores. Los voluntarios o socios en esta lista no pueden participar en el programa de *VITA/TCE* indefinidamente. Las acciones atroces incluyen, entre otras, una o más de las siguientes acciones voluntarias:

- Crear daño a contribuyentes, voluntarios o empleados del *IRS*
- Negarse a adherirse a todos los requisitos de calidad del centro
- Aceptar pagos para la preparación de la devolución en centros de *VITA/TCE*
- Usar información personal del contribuyente para beneficio personal
- Preparar declaraciones falsas a sabiendas
- Involucrarse en conducta criminal, infame, deshonesta, notoria, vergonzosa
- Cualquier otra conducta que se considere que tiene un impacto negativo en el programa de *VITA/TCE*

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

Desafortunadamente, el comportamiento poco ético de un voluntario puede generar sospecha sobre el programa de *VITA/TCE* en su conjunto. El *IRS-SPEC* ha cerrado centros de preparación de impuestos debido a un comportamiento no ético, lo que dejó a los contribuyentes sin acceso a la preparación gratuita de impuestos en su comunidad. Las consecuencias para el centro de preparación de impuestos o la organización patrocinadora pueden incluir las siguientes:

- Eliminación de todos los programas de *VITA/TCE*;
- Inclusión en el Registro de voluntarios del *IRS* para prohibir la actividad futura de *VITA/TCE* indefinidamente;

- Desactivación del EFIN del centro web de su socio patrocinador;
- Eliminación de todos los productos, suministros, equipo prestado e información de los contribuyentes del *IRS* de su centro;
- Terminación de la asociación de su organización patrocinadora con el *IRS*;
- Terminación de los fondos de subvención del *IRS* a su socio patrocinador;
- Referencia de su conducta para posibles investigaciones del *TIGTA* y penales;
- No permitir el uso de logotipos del *IRS*; y
- Determinar al socio como responsable de reembolsos robados u otras pérdidas debido a actos fraudulentos en un centro.

¿Cuál es el impacto en los contribuyentes?

Un contribuyente es responsable de pagar solo la cantidad correcta de impuestos adeudados según la ley. Aunque se acepta una declaración, puede no ser exacta. Aceptación significa simplemente que los campos requeridos están completos y que no existen declaraciones duplicadas. Sin embargo, una declaración incorrecta puede causar estrés financiero al contribuyente.

Es imperativo aplicar correctamente las leyes fiscales a la situación del contribuyente. Si bien un voluntario puede sentirse tentado a infringir la ley para ayudar a los contribuyentes, esto causará problemas en el futuro.

¿Cómo podría el contribuyente encontrar alivio tributario?

Si el cobro de impuestos causaría dificultades considerables, el contribuyente podría encontrar alivio. Dificultades considerables significa privaciones graves, no simplemente inconvenientes económicos o personales para el contribuyente. Sin embargo, las acciones de cobro pueden detenerse, los intereses y las penalidades continuarán devengándose hasta que el saldo se pague en su totalidad.

Es posible que se remita a los contribuyentes a los Talleres para Contribuyentes de Bajos Recursos (LITC, por sus siglas en inglés) y al Servicios del Defensor del Contribuyente (TAS, por sus siglas en inglés). Los LITC son organizaciones que representan y defienden a los contribuyentes que tienen problemas tributarios con el *IRS*, y cuyos ingresos están por debajo de cierto nivel. El TAS puede ayudarle si su problema tributario está causando dificultades financieras o un problema sistémico.

¿Qué sucede si el contribuyente no dice la verdad?

Un voluntario que sienta que un contribuyente no dice la verdad no debe ignorarlo. Realice una entrevista exhaustiva para asegurarse de que no haya malentendidos. Si eso no resuelve el asunto, remita al contribuyente al coordinador. Recuerde, si un voluntario no se siente cómodo con la información proporcionada por el contribuyente, el voluntario no está obligado a preparar la declaración.

Examen y acuse de recibo del contribuyente

Después de que se complete la declaración, un voluntario certificado por el *IRS* en ley tributaria debe analizar el estado civil para efectos de la declaración, los dependientes, el ingreso, el ingreso bruto ajustado, los créditos, los impuestos, los pagos y el reembolso o saldo adeudado con el contribuyente. El voluntario debe abordar cualquier pregunta y preocupación de los contribuyentes sobre la declaración. Si es necesario, pida ayuda al coordinador.

Las declaraciones de impuestos incluyen las siguientes declaraciones de divulgación:

- Para el contribuyente: “Bajo pena de perjurio, declaro que he examinado esta declaración y los anexos y declaraciones que la acompañan, y según mi leal saber y entender, son verdaderos, correctos y completos”.
- Para el preparador: “La declaración del preparador (distinto del contribuyente) se basa en toda la información de la que el preparador tiene conocimiento.”

Los voluntarios deben recordar a los contribuyentes que cuando firman la declaración (ya sea firmando el Formulario 1040 (sp), Declaración de impuestos de los Estados Unidos sobre los ingresos personales, o firmando el Formulario 8879 (sp), Autorización de firma para presentar la declaración por medio del *IRS* e-file), 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, Ley de Protección de los Voluntarios de 1997 (VPA) generalmente protege a los voluntarios de la responsabilidad por actos negligentes que realizan en el ámbito de sus responsabilidades en la organización para la que se ofrecen como voluntarios. La VPA no pertenece ni está escrita exclusivamente para el Servicio de Impuestos Internos. Esta es una ley pública y se refiere a las organizaciones que utilizan voluntarios para prestar servicios.

¿Qué es un voluntario?

Bajo la VPA, un "voluntario" es una persona que presta servicios para una organización sin fines de lucro o una entidad gubernamental (inclusive como director, funcionario, fideicomisario o voluntario de servicio directo) que no recibe por estos servicios más de $500 en total en un año por parte de la organización o entidad en concepto de:

- Compensación (distinta del reembolso razonable o el ajuste por los gastos realmente contraídos), o
- Cualquier otra cosa de valor en lugar de compensación

A pesar de que una persona puede no estar dentro de la definición de "voluntario" según la VPA, lo que significa que puede no estar protegida bajo la VPA, todavía se considera voluntario por el programa de *VITA*/*TCE*. Para garantizar la protección, aquellos que no se ajusten a esta definición de voluntario de la VPA deben buscar asesoramiento de los abogados de su organización patrocinadora para determinar los derechos de protección de responsabilidad.

¿Qué hace la VPA?

El propósito de la VPA es promover los intereses de los beneficiarios y contribuyentes del programa de servicios sociales y mantener la disponibilidad de programas, organizaciones sin fines de lucro y entidades gubernamentales que dependen de contribuciones voluntarias. Lo hace proporcionando ciertas protecciones contra problemas de responsabilidad para voluntarios que prestan servicios en organizaciones sin fines de lucro y entidades gubernamentales.

La VPA protege a los voluntarios de responsabilidades si estaban actuando dentro del alcance del programa y el daño no fue causado por mala conducta deliberada o criminal, negligencia grave, mala conducta imprudente, indiferencia consciente y flagrante a los derechos o la seguridad de la persona dañada por el voluntario. La VPA no protege conductas que sean deliberadas o criminales, negligencia grave, imprudencia o conductas que constituyan una indiferencia consciente y flagrante hacia los derechos o la seguridad de la persona dañada por el voluntario.

Los voluntarios solo deben preparar declaraciones que estén dentro de su nivel de certificación en ley tributaria, el nivel de certificación de su centro y el nivel de certificación conforme al programa de *VITA*/*TCE*. Consulte el gráfico de Alcance del servicio en la Publicación 4012 (sp) para obtener más información.

En general, si los voluntarios están desempeñando sus responsabilidades mientras cumplen con las normas de conducta para los voluntarios, están protegidos. Sin embargo, las leyes locales y estatales aún se deben tener en cuenta. Las organizaciones patrocinadoras deben buscar asesoramiento de sus abogados para determinar cómo esta ley protege a sus voluntarios.

Instrucciones para completar la capacitación, las certificaciones y el Acuerdo sobre las VSC

Todos los voluntarios deben registrarse y certificarse a través de Conéctate y aprende sobre los impuestos (LLT). Los voluntarios deben generar el Formulario 13615 (sp), Acuerdo sobre las normas de conducta para los voluntarios, y proporcionarlo a su coordinador de centro antes de prestar servicios como voluntario. Cuando el voluntario firma el Formulario 13615 (sp), acepta cumplir con las VSC. El Formulario 13615 (sp) también se utiliza para registrar el nivel de certificación del voluntario. El Formulario 13615 (sp) no es válido hasta que esté firmado y fechado por el socio patrocinador, coordinador, instructor o contacto del *IRS*, después de verificar la identidad, nombre y dirección del voluntario (con identificación con fotografía emitida por el gobierno) y el nivel de certificación. Los instructores pueden obtener de LLT las respuestas del examen después de completar su propia certificación. Consulte las introducciones al curso en la Publicación 4491 (sp), Guía de capacitación sobre *VITA*/*TCE*, o LLT para obtener más información sobre los niveles y el proceso de certificación.

Los nuevos voluntarios deben revisar la formación sobre las VSC antes de tomar el examen de certificación. La capacitación sobre las VSC está en la Publicación 4961 (sp), Normas de conducta para los voluntarios de *VITA/TCE* – Entrenamiento de ética. Los voluntarios deben pasar el examen de certificación de las VSC con una puntuación del 80 % o superior. El examen de las VSC es un requisito anual. Los voluntarios pueden usar el Formulario 6744 (sp), Examen/repetición del examen para asistentes voluntarios de *VITA/TCE*, como herramienta para prepararse para el examen de certificación.

Los voluntarios pueden acceder a la formación a través de los siguientes medios:

- Conéctate y aprende sobre los impuestos (LLT) (preferido), O
- Los siguientes materiales, disponibles para su descarga en **www.irs.gov**:
  - Publicación 4961 (sp), Normas de Conducta para los Voluntarios de *VITA/TCE* – Entrenamiento de Ética
  - Formulario 6744 (sp), Examen/repetición del examen para asistentes voluntarios de *VITA/TCE*

Los voluntarios que prefieran tomar el examen de certificación en papel utilizando el Formulario 6744 (sp), Examen/repetición del examen para asistentes voluntarios de *VITA/TCE*, pueden continuar completando el examen utilizando ese método, pero deben transcribir sus respuestas al examen que se encuentra en LLT.

Los requisitos de las normas de conducta para los voluntarios son adicionales al proceso de certificación de la ley tributaria para convertirse en instructor, preparador y revisor de calidad voluntario certificado.

Se requieren nuevos voluntarios para consultar la formación sobre las VSC antes de tomar el examen de certificación de las VSC. Además, los voluntarios que asignan declaraciones de impuestos y los nuevos voluntarios que planean ser coordinadores o ocupar un puesto que requiere certificación en ley tributaria también deben ver la capacitación en admisión/entrevista y verificación de calidad antes de tomar el examen de certificación asociado. Todos los coordinadores y coordinadores suplentes ahora están obligados a certificarse aprobando el examen para coordinadores de centros con una puntuación del 80% o más antes de trabajar en un centro. El examen para coordinadores de centros está disponible en LLT.

Recordatorios sobre la certificación mediante Conéctate y aprende sobre los impuestos

- Se requiere aprobar el examen de certificación en VSC con una puntuación del 80% o superior. Los nuevos voluntarios deben revisar la formación sobre las VSC antes de tomar el examen de certificación.
- Completar la certificación de admisión/entrevista y verificación de calidad y aprobar los exámenes de certificación en ley tributaria apropiadas (básicas, avanzadas, etc.) si prepara declaraciones, revisa la calidad o tiene otro puesto que requiera conocimientos de ley tributaria. Los nuevos voluntarios que ocupan puestos que requieren esta certificación deben revisar la Capacitación de Admisión/Entrevista y Verificación de Calidad (Publicación 5101 (sp) antes de realizar el examen de certificación.
- Marque la casilla de verificación de la firma digital del Acuerdo de voluntarios en Conéctate y aprende sobre los impuestos que indica que ha leído y acepta los términos del Formulario 13615 (sp), Acuerdo sobre las normas de conducta para los voluntarios.
  - Los coordinadores que no realizan tareas que requieren certificación en ley tributaria también deben aprobar la certificación de admisión/entrevista y verificación de calidad.
  - Todos los coordinadores y coordinadores suplentes están obligados a certificarse aprobando el examen para coordinadores de centros con una puntuación del 80% o más antes de trabajar en un centro.
  - Después de cada examen, el sistema Conéctate y aprende sobre los impuestos en *VITA/TCE* Central agregará la letra “P” al Formulario 13615 (sp) que indica que se ha aprobado la formación sobre las VSC y (si corresponde) la certificación de admisión/entrevista y verificación de calidad y los niveles de certificación en ley tributaria.
- Imprima y revise el formulario y entregue el formulario completado al funcionario designado por el socio o al coordinador del centro.
  - El funcionario o coordinador de aprobación del socio patrocinador verificará su identidad, nombre y dirección usando su identificación con fotografía emitida por el gobierno y lo certificará firmando y fechando el formulario.

La certificación en VSC y ley tributaria deben completarse utilizando Conéctate y aprende sobre los impuestos. Los voluntarios deben certificar firmando el Formulario 13615 (sp) electrónicamente después de completar todos los exámenes requeridos con una puntuación de aprobación del 80% o más.

Cómo resolver problemas

En general, el coordinador es el primer punto de contacto para resolver cualquier problema que un voluntario pueda encontrar. Si un voluntario siente que un problema ético no puede estar a cargo del coordinador, el voluntario debe enviar un correo electrónico a la sede central de SPEC a **ts.voltax@irs.gov** y enviar una copia al socio y a la oficina local del territorio de SPEC según corresponda. La notificación por correo electrónico debe incluir su nombre, número de contacto, nombre del centro y una descripción detallada del incidente, incluido el nombre completo de las personas, la fecha en que ocurrió el incidente y el número de contribuyentes afectados por la violación, si corresponde. La siguiente tabla enumera los problemas comunes que un contribuyente puede tener y a dónde se pueden remitir. La Publicación 5136, Guía de Servicios del *IRS*, también puede ser útil cuando un contribuyente tiene una pregunta no relacionada con la preparación de impuestos. La Publicación 5136 está disponible en **www.irs.gov/pub/irs-pdf/p5136sp.pdf**.

Para este tipo de cuestiones:	La acción apropiada es la siguiente:
Una persona o empresa está violando las leyes tributarias	Utilice el Formulario 3949-A, Information Referral (Remisión de información), en inglés. Complete este formulario en línea en **www.irs.gov/pub/irs-pdf/f3949a.pdf (en inglés)**. Imprima el formulario y envíelo por correo a: Internal Revenue Service, Fresno, CA, 93888.
Víctimas de robo de identidad	Remita a los contribuyentes a la Unidad Especializada del *IRS* para la Protección de Identidad al 1-800-908-4490. Es posible que la Unidad Especializada del *IRS* para la Protección de Identidad emita un aviso a estos contribuyentes. Los voluntarios pueden preparar declaraciones para los contribuyentes que traigan su Aviso CP01A actual o PIN especial (IPPIN de 6 dígitos). Incluya el IPPIN en la página de información principal del software. Las instrucciones se encuentran en: **www.irs.gov/uac/Identity-Protection (en inglés)**.
Contribuyentes creen ser víctimas de discriminación	Remita a los contribuyentes a: (Quejas por escrito) Operations Director, Civil Rights Division; Internal Revenue Service, Room 2413; 1111 Constitution Ave., NW; Washington, DC 20224. (Quejas por correo electrónico) civil.rights.division@irs.gov
Los contribuyentes tienen preguntas sobre la cuenta, como los avisos de saldo adeudado y las solicitudes de transcripciones o de un plan de pagos a plazos	Los contribuyentes deben dirigirse a **www.irs.gov**: Si desean realizar un pago, harán clic en el icono **Realizar un pago**. Si están solicitando un plan de pagos a plazos, seleccionarán **No puedo pagar ahora** Si tienen un aviso, deben/pueden ingresar a **Cómo entender su carta o aviso del *IRS*** en la función Buscar en IRS.gov. Si sigue necesitando ayuda, remita al contribuyente a un Centro de Asistencia al Contribuyente (TAC, por sus siglas en inglés) local o puede llamar de forma gratuita al 1-800-829-1040. Hay citas disponibles para todos los servicios del TAC. Los contribuyentes pueden llamar a la línea gratuita, 844-545-5640, para programar una cita para recibir servicios. El horario de atención de la línea gratuita de servicios de cita previa es de 7 a. m. a 7 p. m. hora local (Hawái y Alaska siguen la zona horaria del Pacífico).
Preguntas sobre el reembolso federal	Remita al contribuyente a **www.irs.gov** y haga clic en **¿Dónde está mi reembolso?**
Solicitudes de reembolso estatales/locales	Consulte a la oficina de cobro de impuestos estatal o local correspondiente.
Los contribuyentes no han logrado resolver su problema con el *IRS*	Dígale a los contribuyentes que el Servicio del Defensor del Contribuyente puede ofrecer ayuda especial a un contribuyente que experimenta una dificultad considerable como resultado de un problema tributario. Para obtener más información, el contribuyente puede llamar gratis al 1-877-777-4778 (1-800-829-4059 para TTY/TDD) o ir a www.irs.gov e ingresar a **Defensor del contribuyente** en la función Buscar.

Ejercicios

Responda las siguientes preguntas usando sus materiales de referencia

Pregunta 1: La contribuyente Edna trae sus documentos tributarios al centro. Completa el Formulario 13614-C (sp), Hoja de Admisión/Entrevista y Verificación de Calidad. Ella indica en la página 2 del Formulario 13614-C (sp) que tiene ingresos por trabajo por cuenta propia junto con otros ingresos y gastos.

Joe, un preparador de declaraciones de impuestos voluntario, revisa el Formulario 13614-C (sp) con Edna. Le pregunta si ella trajo todos sus documentos hoy, y pide verlos. En los documentos se incluye el Formulario 1099-NEC, Nonemployee Compensation (Compensación para personas que no son empleados), en inglés, que muestra $7,500 de compensación para personas que no son empleados en la Casilla 1. Ella le indica a Joe que tiene un negocio de limpieza que proporciona servicios a los negocios locales.

Edna dice que también recibió $4,000 en pagos en efectivo por trabajos de limpieza adicionales. Cuando Joe le pregunta si recibió alguna documentación que respaldara estos pagos, ella dice que no, que los pagos simplemente se le pagaron por cada trabajo de limpieza que realizó.

Joe sugiere que debido a que el *IRS* no tiene registro de los pagos en efectivo, Edna no necesita declarar estos pagos en su declaración. Edna está preocupada y siente que podría "meterse en problemas" con el *IRS* si no declara todos sus ingresos. Joe le asegura que la posibilidad de que el *IRS* descubra que ella no reportó ingresos en efectivo es muy pequeña.

Joe prepara el Formulario 1040 (sp), Declaración de Impuestos de los Estados Unidos Sobre los Ingresos Personales. En la Línea 1 del Anexo C, él declara solo los $7,500 declarados en la Casilla 1 del Formulario 1099-NEC. Cuando Joe completa la declaración y después de que se haya completado la revisión de calidad, se la entrega 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? En caso afirmativo, identifique qué VSC y explique.
b. ¿Qué debería haber hecho el voluntario?
c. ¿Qué podría pasar con el voluntario?

Pregunta 2: El contribuyente George completa el Formulario 13614-C (sp) indicando en la página 1 que su estado civil es soltero con una dependiente, Amelia. La preparadora voluntaria, Marge, revisa el formulario de admisión y los documentos de información del contribuyente.

Cuando Marge le pregunta si Amelia es familiar de George, él dice que no, que Amelia es la hija de un amigo personal que no está presentando una declaración de impuestos. La madre de Amelia le dijo a George que reclamara a la niña e incluso le dio la tarjeta del Seguro Social de Amelia. Marge luego le pregunta si George proporcionó más de la mitad de la manutención de Amelia, pero George dice que no y que debería poder reclamar a Amelia como dependiente porque nadie más la está reclamando.

Marge está de acuerdo en que, aunque Amelia no es la hija o pariente calificada de George, aún así puede reclamarla como dependiente porque nadie más lo hará. Marge continúa sugiriendo que la niño podría figurar como la sobrina de George que vive con él, para que pueda presentar como cabeza de familia y reclamar el crédito por ingreso del trabajo (EIC). Marge completa la página 1 del Formulario 13614-C (sp), en consecuencia.

Marge asegura a George que las posibilidades de que el *IRS* descubra que él y Amelia no son parientes serían muy pequeñas. Marge prepara la declaración con el estado de cabeza de familia y reclama el EIC y el crédito tributario por hijos por su "hija calificada", Amelia. George firma el Formulario 8879 (sp).

a. ¿Hay una violación de las normas de conducta para los voluntarios? En caso afirmativo, identifique qué VSC y explique.
b. ¿Qué debería haber hecho el voluntario?
c. ¿Qué podría pasar con el voluntario?

Pregunta 3: El Formulario 13614-C (sp) completado de la contribuyente Isabel indica que no tiene una cuenta para recibir un reembolso a través de depósito directo. Cuando el voluntario James prepara la declaración de Isabel, muestra que Isabel tiene derecho a un reembolso de $1,200.

James le dice a Isabel que un cheque en papel puede tardar hasta 6 semanas en llegar, pero si le depositan los fondos directamente en una cuenta corriente, el importe estaría disponible en no más de 21 días hábiles. James le ofrece que le depositen el dinero en la cuenta corriente de él, afirmando que al recibir el dinero se lo entregaría a ella. Isabel está de acuerdo y le permite a James ingresar su número de enrutamiento e información de cuenta en su declaración. James le da el dinero a Isabel cuando lo recibe.

a. ¿Hay una violación de las normas de conducta para los voluntarios? En caso afirmativo, identifique qué VSC y explique.
b. ¿Qué debería haber hecho el voluntario?

Pregunta 4: Mientras la voluntaria Lily está completando la declaración de Ryan, ella señala que él es soltero y le pregunta si le gustaría que se encontraran alguna noche en un bar local para que pudieran conocerse mejor. Aunque Ryan dice que preferiría que ella no lo llamara, Lily dice que no se rinde tan fácilmente y que lo llamará más tarde en la semana.

Ryan informa la conversación al coordinador antes de que abandone el lugar.

a. ¿Hay una violación de las normas de conducta para los voluntarios? En caso afirmativo, identifique qué VSC y explique.
b. ¿Qué podría pasar con el voluntario?

Pregunta 5: El voluntario John está preparando una declaración para el contribuyente Max, quien vendió acciones durante el año tributario. Max dice que no quiere declarar ganancias de capital y le dice a John que la base de costos de las acciones vendidas fue igual o mayor que el precio de venta. Basado en su propia cartera de acciones, John cree que Max está mintiendo. John le explica a Max que si el *IRS* examina la declaración, la base de costos tendrá que estar respaldada por declaraciones escritas u otros documentos de las compras. Max dice que lo entiende, pero aún así quiere que la declaración se complete con las cantidades que le ha indicado a John. Después de que John completa la declaración, Max firma 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? En caso afirmativo, identifique qué VSC y explique.
b. ¿Qué podría pasar con el voluntario?

Pregunta 6: Cuando Joelle, coordinadora, regresa de una pausa para almorzar, nota que el área de espera está casi vacía. Cuando le pregunta a la recibidora, Jade, qué pasó, ella dice que el voluntario Nathan y un contribuyente tuvieron una discusión fuerte y tensa, y muchos contribuyentes se preocuparon y se fueron.

Joelle lleva a Nathan a una zona privada y le pide que le explique lo que pasó. Nathan dice que el contribuyente se molestó cuando Nathan le dijo que como padre sin custodia tenía que tener firmado un Formulario 8332, Release/Revocation of Release of Claim to Exemption for Child By Custodial Parent (Renuncia/revocación del derecho a la exención por hijo del padre con custodia), en inglés, o no podía reclamar a sus hijos como dependientes. Nathan admite que se enojó cuando el contribuyente comenzó a insultar. Nathan dice que le dijo al contribuyente: “Si no te gusta nuestro servicio gratuito, entonces puedes ir a otro lugar”. Nathan también dice que hubo muchos gritos y acusaciones de ambos lados y luego el contribuyente abandonó el centro.

a. ¿Hay una violación de las normas de conducta para los voluntarios? En caso afirmativo, identifique qué VSC y explique.
b. ¿Qué debería haber hecho el voluntario?
c. ¿Qué podría pasar con el voluntario?

Resumen

- La VSC #1 y la VSC #3 se actualizaron en función de los resultados de las revisiones de la FSV (Field Site Visit, visita al centro), RSR (Remote Site Reviews, revisión remota del centro) y QSS (Quality Statistical Sample, muestra estadística de calidad).
- Todos los voluntarios deben estar de acuerdo con las normas de conducta para los voluntarios (VSC) descritas en el Formulario 13615 (sp). El funcionario o coordinador designado por el socio debe verificar la identidad, el nombre y la dirección (con identificación con fotografía emitida por el gobierno) y el nivel de certificación del voluntario antes de que se le permita trabajar en el centro.
- El incumplimiento de las normas puede afectar negativamente al contribuyente, al centro, al socio y al programa de *VITA*/*TCE*.
- No se tolerarán violaciones de las VSC. Si se descubre una violación, se tomarán las acciones apropiadas, hasta la remoción del voluntario, la posible remoción del programa de *VITA*/*TCE* indefinidamente, el cierre del centro y la interrupción del apoyo del *IRS* al socio patrocinador.
- La Ley de Protección de los Voluntarios generalmente protege a los voluntarios de la responsabilidad siempre y cuando actúen de conformidad con las normas.
- Los voluntarios y socios que tengan preguntas sobre las normas deben ponerse en contacto con su oficina local del territorio SPEC.
- SPEC requiere que todos los instructores, coordinadores, facilitadores de clientes, preparadores de declaraciones, revisores de calidad y cualquier voluntario que ayude a los contribuyentes a completar el Formulario 13614-C (sp) o que asigne declaraciones de impuestos a los preparadores aprueben el examen de admisión/entrevista y verificación de calidad.

Respuestas de los ejercicios

Respuesta 1

a. Sí, la VSC #4 por preparar a sabiendas una declaración fraudulenta. Joe a sabiendas no incluyó los pagos en efectivo que Edna recibió.

b. Los ingresos en efectivo deberían haberse declarado como ingresos en el Anexo C.

c. Se debe expulsar al voluntario y prohibirle que trabaje en un centro de *VITA*/*TCE* y agregarlo al Registro de voluntarios.

Respuesta 2

a. Sí, la VSC #4 por preparar a sabiendas una declaración fraudulenta. Aunque el contribuyente insistió en incluir al dependiente, Marge sabía que esto estaba mal.

b. El voluntario debería haber educado a George sobre la elegibilidad del dependiente usando la Publicación 4012 (sp), Guía de Recursos para Voluntarios sobre *VITA*/*TCE*, negarse a preparar la declaración de impuestos o informar el incidente al coordinador.

c. Se debe expulsar al voluntario y prohibirle que trabaje en un centro de *VITA*/*TCE* y agregarlo al Registro de voluntarios.

Respuesta 3

a. Sí, la VSC #2, que indica no aceptar pagos, solicitar donaciones ni aceptar los pagos de reembolso por la preparación de las declaraciones de impuestos federales o estatales de los clientes. A pesar de que la intención del voluntario era ayudar a Isabel a obtener su reembolso antes a través del depósito directo en lugar de por correo, ponerlo en su propia cuenta es problemático y podría plantear la cuestión de la apropiación indebida de un reembolso de impuestos o que se lo perciba como estar recibiendo el pago por la preparación de la declaración de impuestos. Generalmente, los voluntarios de *VITA*/*TCE* solo deben solicitar el depósito directo del reembolso de un contribuyente en cuentas que lleven el nombre del contribuyente.

b. El voluntario debería haber sugerido que el contribuyente abra una cuenta y proporcione el número de enrutamiento y cuenta. Nunca debió ofrecerse a depositar fondos en su propia cuenta.

c. El voluntario debe recibir asesoramiento de que no puede poner el reembolso de un contribuyente en su propia cuenta. Si esto continúa, se expulsará al voluntario y se le prohibirá trabajar en el centro.

Respuesta 4

a. Sí, la VSC #3. Los voluntarios no deben utilizar la información obtenida del contribuyente para su beneficio personal o el beneficio de una persona u organización específica.

b. Debe recordarse a Lily que no puede usar la información personal del contribuyente (estado civil y número de teléfono) para su beneficio.

Respuesta 5

a. Tal vez. A pesar de que Max insiste en usar la base de costos que le proporciona a John, siempre y cuando John haya realizado una entrevista exhaustiva, en especial sobre las ventas de acciones, puede preparar la declaración. John debe recordarle a Max que los contribuyentes firman sus declaraciones bajo pena de perjurio, y que Max es en última instancia responsable de la declaración. Si Max le dice a John que los montos básicos están mal y John prepara la declaración de todos modos, entonces John está violando la VSC #4 por preparar a sabiendas una declaración falsa.

b. Siempre y cuando John no prepare a sabiendas una declaración falsa, nada debería suceder. Sin embargo, si John sabe que la información es falsa, entonces se lo debe expulsar, se le debe prohibir trabajar en el centro y se lo podría agregar al Registro de voluntarios.

Respuesta 6

a. Sí, la VSC #6. Los voluntarios deben tratar a las personas que se encuentran en el centro con cortesía y de una manera respetuosa y profesional.

b. Nathan debió respirar hondo y explicar cortésmente los requisitos del Formulario 8332 usando la Publicación 4012 (sp). Si la situación aún no se pudo resolver, Nathan debería haber pedido al contribuyente que hablara con la coordinadora una vez que regrese.

c. Nathan debe recibir una advertencia de que futuros ataques de ira resultarán en su remoción inmediata como voluntario.

Formulario **13615**
(octubre de 2025)

Department of the Treasury - Internal Revenue Service

Acuerdo sobre las normas de conducta para los voluntarios – Programas de *VITA/TCE*

La misión de los programas de *VITA/TCE* de preparación de las declaraciones, es ayudar a los contribuyentes elegibles a cumplir sus responsabilidades tributarias, al proporcionarles la preparación **gratuita** de las declaraciones de impuestos. Para establecer el mayor grado de confianza pública, se requiere que los voluntarios mantengan los más altos estándares de conducta ética y proporcionen un servicio de calidad.

Uso del Formulario 13615 (sp): Este formulario proporciona información sobre la certificación del voluntario. Todos los voluntarios de *VITA/TCE* deben aprobar la certificación de normas de conducta para los voluntarios y firmar y fechar el Formulario 13615 (sp), Acuerdo sobre las normas de conducta para los voluntarios – Programas de *VITA/TCE*, antes de trabajar en un sitio de *VITA/TCE*. Además, los preparadores de declaraciones, los revisores de calidad, los coordinadores, los facilitadores de clientes y los instructores de las leyes tributarias, deben certificarse en la Admisión/Entrevista y verificación de calidad y leyes tributarias antes de firmar este formulario. Estas certificaciones también son obligatorias para el personal de bienvenida, los evaluadores y facilitadores de clientes, quienes responden preguntas sobre las leyes tributarias. Este formulario no es válido hasta que el coordinador, socio patrocinador, instructor o contacto del *IRS* confirme la identidad, el nombre y la dirección del voluntario mediante una identificación con foto emitida por el gobierno y firme y feche este formulario.

Normas de conducta: Como un voluntario en los programas de *VITA/TCE*, usted debe cumplir las siguientes normas de conducta para los voluntarios (*VSC*, por sus siglas en inglés):

***VSC* #1** – Cumplir con todos los Requisitos de Calidad del Sitio (*QSR*, por sus siglas en inglés).

***VSC* #2** – No aceptar de los clientes el pago, solicitar donaciones, o aceptar los pagos de reembolso por la preparación de las declaraciones de impuestos federales o estatales.

***VSC* #3** – No solicitar negocios de los contribuyentes que usted ayuda o utilizar la información obtenida sobre ellos (la información de los contribuyentes) para cualquier beneficio personal directo o indirecto para usted, cualquier otra persona en específico u organización.

***VSC* #4** – No preparar a sabiendas declaraciones falsas.

***VSC* #5** – No participar en la conducta criminal, infame, deshonesta, notoriamente vergonzosa o cualquier otra conducta que se considere que tiene un impacto negativo en los programas de *VITA/TCE*.

***VSC* #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, los siguientes:

- Eliminación de todos los programas de *VITA/TCE*
- Inclusión en el Registro de Voluntarios del *IRS* para prohibirle indefinidamente participar en actividades futuras de *VITA/TCE*
- Desactivación del número de identificación para la presentación electrónica (*EFIN*, por sus siglas en inglés) de los sitios de *VITA/TCE* de su socio patrocinador
- Retiro de todos los productos, suministros, equipos prestados del *IRS*, y toda la información de los contribuyentes de su sitio
- Terminación de la colaboración entre su organización patrocinadora y el *IRS*
- Terminación de los fondos de la subvención del *IRS* a su socio patrocinador y
- Remisión de su conducta para la posible investigación del Inspector General del Tesoro para la Administración Tributaria (*TIGTA*, por sus siglas en inglés) e investigaciones criminales

Impacto en los contribuyentes: La confianza de los contribuyentes en el *IRS* y en la organización del socio patrocinador local se pone en riesgo cuando no se cumplen las normas de ética. Las declaraciones fraudulentas que declaran ingresos, créditos o deducciones incorrectos pueden resultar en muchos años de interacción con el *IRS*, mientras el contribuyente intenta pagar el impuesto adicional más los intereses y multas. Esto puede resultar en una carga extrema para el contribuyente.

Protección de los voluntarios: La Ley de Protección de los Voluntarios generalmente protege a los voluntarios no remunerados de la responsabilidad por actos u omisiones que ocurren mientras actúan dentro del ámbito de sus responsabilidades en el momento del acto u omisión. No concede protección por daños causados por conducta indebida imprudente o una indiferencia consciente y flagrante de los derechos o la seguridad de la persona perjudicada por el voluntario.

Para obtener información adicional sobre las normas de conducta para los voluntarios, por favor, consulte la Publicación 4961 (sp), Normas de conducta para los voluntarios de *VITA/TCE*: capacitación en ética.

Aviso sobre la Ley de Confidencialidad de Información – La Ley de Confidencialidad de Información de 1974 requiere que cuando solicitemos información le informemos nuestro derecho legal a solicitarla, la razón de solicitarla y cómo se utilizará. Debemos informarle también de lo que podría pasar si no recibimos la información y si su respuesta es voluntaria, requerida para obtener un beneficio, u obligatoria.

Nuestro derecho legal de solicitar la información proviene de la sección 301, titulo 5 del Código de los Estados Unidos (*USC*, por sus siglas en inglés). Solicitamos esta información para ayudarnos a comunicarnos con usted referente a su interés y/o participación en los programas de enlace a la comunidad y preparación de impuestos sobre los ingresos por voluntarios del *IRS*. La información que usted proporcione puede compartirse con otros que coordinan actividades y dotación de personal en los sitios de preparación de declaraciones para el regreso de los voluntarios o sitios de actividades comunitarias. La información también puede ser utilizada para establecer controles eficaces, enviar correspondencia y reconocer a los voluntarios. Su respuesta es voluntaria. Sin embargo, si usted no proporciona la información solicitada, es posible que el *IRS* no pueda utilizar su asistencia en estos programas. Por favor, tenga en cuenta: las organizaciones patrocinadoras pueden realizar la revisión de antecedentes sobre sus voluntarios.

Sección 7216(a) del Código de Impuestos Internos (*IRC*, por sus siglas en inglés) – Impone multas criminales sobre los preparadores de impuestos que, a sabiendas o por imprudencia, divulguen o utilicen sin autorización la información proporcionada en relación con la preparación de una declaración de impuestos sobre los ingresos. Una violación de la sección 7216(a) del *IRC* es un delito menor, con una multa máxima de hasta un año de prisión o una multa de no más de $1,000, o ambas, junto con el costo del enjuiciamiento.

Voluntario:

Al firmar este formulario, declaro que he completado la certificación de Normas de Conducta para Voluntarios, y he leído, entendido y cumpliré con las normas de conducta. También certifico que soy un ciudadano estadounidense, un residente legal, o que de otra manera resido legalmente en los Estados Unidos.

Nombre completo *(letra de molde)*	Puesto(s) de voluntario ☐ Empleado del *IRS*

Dirección de la casa *(calle, ciudad, estado y código postal)*

Dirección de correo electrónico	Teléfono durante el día	Nombre del socio patrocinador/nombre del sitio

Número de años como voluntario *(incluido este año)*	Firma *(electrónica)* **O** Firma *(escribir/letra de molde)*	Fecha

Niveles de certificación del voluntario *(Agregue la letra "P" para todos los exámenes aprobados)*

Normas de conducta para los voluntarios ***(Requerido para TODOS)***	Admisión/Entrevista y verificación de calidad	Coordinador de sitio	Básico	Avanzado	Militar	Internacional	Puerto Rico		Estudiantes extranjeros	*OPI* para *SPEC*
							1	2		

Designación profesional *(Abogado,* CPA, CTEC *o agente registrado)*	Jurisdicción de licencias *(estado)*	Número de bufete, licencia, inscripción o registro	Fecha de vigencia o de emisión	Fecha de caducidad *(si se proporciona)*

Coordinador, socio patrocinador, instructor, o contacto del *IRS*: Al firmar este formulario, declaro que he verificado el(los) nivel(es) de certificación requerido(s) y la identificación con foto emitida por el gobierno para este voluntario, antes de permitirle al voluntario trabajar en el sitio de *VITA/TCE*.

Nombre y título del funcionario que aprueba *(letra de molde)* *(coordinador, socio patrocinador, instructor o contacto del IRS)*	Firma *(electrónica)* **O** Firma *(escribir/letra de molde)*	Fecha

Padre/Madre/Tutor: Al firmar este formulario, declaro que doy permiso para que mi hijo sea voluntario en los programas de *VITA/TCE*.

Nombre del Padre/Madre/Tutor *(letra de molde)*	Firma *(electrónica)* **O** Firma *(escribir/letra de molde)*	Fecha

Para los créditos de educación continua (*CE*) ÚNICAMENTE

(Para ser completado por el coordinador o socio)

Instrucciones: Complete esta sección cuando un voluntario certificado no remunerado solicite créditos de educación continua (*CE*, por sus siglas en inglés). Los créditos de *CE* **no se emitirán** a los agentes registrados, preparadores sin credenciales y a los preparadores registrados en el *CTEC* **que no tengan un *PTIN***. Los *CPA*, abogados, o *CFP* no requieren un *PTIN*; no obstante, deben verificar los requisitos para obtener los créditos *CE* con sus juntas directivas. **El coordinador, socio patrocinador o instructor debe firmar y fechar este formulario** y enviar el formulario debidamente completado a la oficina territorial de *SPEC* o al gerente de relaciones para su posterior tramitación. Consulte la Publicación 5362, *Fact Sheet: Continuing Education Credits for VITA/TCE Partners and Volunteers* (Hoja de datos: Créditos de educación continua para los socios y voluntarios de *VITA/TCE*) o la Publicación 5683, *VITA/TCE Handbook for Partners and Site Coordinators* (Manual de *VITA/TCE* para los socios y coordinadores de sitio), ambas en inglés, para obtener los requisitos e instrucciones adicionales.

Primer nombre y apellidos en la cuenta de *PTIN*	Número de identificación tributaria del preparador voluntario P - ___ ___ ___ ___ ___ ___ ___ ___	Número de *ID* de *CTEC* *(si corresponde)* A - ___ ___ ___ ___ ___ ___
Dirección *(Sitio de VITA/TCE o lugar de enseñanza)*	Número de identificación del Sitio (*SIDN*) S - ___ ___ ___ ___ ___ ___ ___ ___	

Estatus profesional *(marque solo un recuadro)*

☐ Agente registrado (*EA*)

☐ Contador público autorizado (*CPA*)

☐ Preparadores de impuestos sin credenciales que participan en el programa de la temporada de presentación anual (*AFSP*) del *IRS*

☐ Abogado

☐ Planificador financiero certificado (*CFP*)

☐ Consejo de educación tributaria de California (*CTEC*) Preparador de impuestos inscrito (*CRTP*)

Nivel de certificación *(Marque solo un recuadro a continuación)*	**Horas de voluntariado** *(Se requiere un mínimo de 10 horas de voluntariado para emitir los créditos de CE)*
☐ Avanzado	Total de horas de voluntariado *(califica para 14 créditos de CE)* _____
O	**O**
☐ Avanzado y uno o más cursos de especialidad	Total de horas de voluntariado *(califica para 18 créditos de CE)* _____

Coordinador, socio patrocinador o instructor: Al firmar este formulario, declaro que he validado que las horas de voluntariado informadas se basan en las actividades que este voluntario realizó en mi sitio o instalación de adiestramiento.

Nombre y título del funcionario que aprueba *(letra de molde)* *(coordinador, socio patrocinador, instructor)*	Firma *(electrónica)* **O** Firma *(escribir/letra de molde)*	Fecha

Conéctate y aprende sobre los impuestos

Conéctate y aprende sobre los impuestos es una capacitación basada en la web diseñada específicamente para voluntarios de *VITA/TCE*. La capacidad de cada voluntario para preparar declaraciones completas y precisas es vital para la credibilidad e integridad del programa. Conéctate y aprende sobre los impuestos, como parte del kit completo de capacitación de voluntarios, proporciona el camino para lograr este alto nivel de calidad de servicio.

Conéctate y aprende sobre los impuestos y la Publicación 4012 (sp), Guía de recursos para voluntarios de *VITA/TCE*, trabajan juntos para ayudar a los voluntarios a aprender y practicar.

Conéctate y aprende sobre los impuestos para 2025 incluye lo siguiente:

- Acceso a todos los cursos de *VITA/TCE*
- Fácil identificación de los cursos de *VITA/TCE* con los iconos del curso
- A medida que avanza en una lección, se mostrará el contenido básico, avanzado, militar o internacional, dependiendo del nivel de certificación que seleccionó
- Presentaciones PowerPoint que se pueden personalizar para adaptarse a las necesidades de su aula
- *VITA/TCE* Central para proporcionar acceso centralizado para la certificación, materiales de capacitación y enlaces de referencia
- Laboratorio de Práctica
- Brinda a los voluntarios práctica con una versión temprana del software de preparación de impuestos proporcionado por el *IRS*.
- Permite a los voluntarios completar problemas de práctica de muestra.
  - Permite a los voluntarios preparar planillas en los escenarios utilizados, para el examen/la repetición del examen

Ingrese a apps.irs.gov/app/vita/. Allí encontrará un resumen detallado y enlaces a los cursos.

FSA Facilitated Self-Assistance (Autoayuda Facilitada) faculta a los contribuyentes para preparar sus declaraciones de impuestos con la ayuda de un voluntario certificado. Los contribuyentes completan sus propias planillas utilizando software basado en entrevistas suministrado por líderes en la industria de preparación de impuestos. Los voluntarios ayudan a los contribuyentes con preguntas sobre la ley tributaria.

El modelo Virtual *VITA/TCE* incluye cualquier centro donde las actividades presenciales no se utilizan durante el proceso de preparación de impuestos. Es decir, el especialista en admisión, el preparador certificado en ley tributaria por el *IRS* (que prepara la declaración) o el revisor de calidad no están cara a cara con el contribuyente. Al incorporar esta flexibilidad, los socios pueden proporcionar a los contribuyentes ubicaciones más convenientes para presentar sus impuestos.

Para obtener más información, comuníquese con su gerente de relaciones de SPEC para ver si debe iniciar un centro FSA o de Virtual *VITA/TCE* en su comunidad.

IRS.gov/espanol

Su recurso virtual para la asistencia de voluntarios y contribuyentes

Partner and Volunteer Resource Center (Centro de Recursos para Socios y Voluntarios (en inglés)

(www.irs.gov/Individuals/Partner-and-Volunteer-Resource-Center)

- Temas en las noticias
- Espacio para coordinadores de sitios

Alertas de calidad e impuestos para voluntarios de programas del IRS (en inglés)

(www.irs.gov/individuals/quality-and-tax-alerts-for-irs-volunteer-programs)

- Alertas de impuestos para voluntarios

Recursos de capacitación para voluntarios (en inglés)

(www.irs.gov/Individuals/Volunteer-Training-Resources)

Conexión de alcance (en inglés)

(www.irs.gov/Individuals/Outreach-Corner)

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

(www.irs.gov/asistenteita)

Servicios en línea e información tributaria para personas físicas

(www.irs.gov/es/individual-tax-filing)

Herramientas y aplicaciones (www.irs.gov/es)

- **Herramienta para cargar documentos** (www.irs.gov/es/help/irs-document-upload-tool)
- **Su cuenta** (www.irs.gov/es/your-account)
- **Free File del *IRS*** (www.irs.gov/freefile)
- **¿Dónde está mi reembolso?** (www.irs.gov/es/wheres-my-refund)
- **Pague directamente desde su cuenta bancaria** (www.irs.gov/es/payments/direct-pay)
- **Obtenga sus registros tributarios** (www.irs.gov/transcripcion)
- **PIN de protección de identidad (IP PIN)** (www.irs.gov/esippin)
- **Calculadora de retención de impuestos** (www.irs.gov/w4appes)
- **Localizador de centros de asistencia al contribuyente** (www.irs.gov/citas)

Libros electrónicos

¿Desea ver nuestros productos de capacitación en sus dispositivos móviles o tabletas? Haga clic aquí para acceder a nuestros libros electrónicos: **www.irs.gov/individuals/site-coordinator-corner** (en inglés)

Aplicación móvil

Otro dispositivo a utilizar para obtener información adicional es IRS2Go. Haga clic aquí para descargar la aplicación móvil IRS2Go: **www.irs.gov/es/help/irs2goapp**

¡Y mucho más!

Su enlace directo a la información tributaria 24/7: **www.irs.gov/espanol**