

# RESUMEN EJECUTIVO

## Plan Estratégico & Alineamiento De Proyectos e Iniciativas 2010



Diciembre 2009

## Tabla de Contenido

Introducción	3
Proceso de Planificación Anual	4
Resumen Resultados de Ejecución 2009	5
Planificación 2010	6
<b>Anexos: Historia Planificación Estratégica DGII</b>	<b>10</b>

## Introducción

El modelo de planificación de la DGII se resume en el siguiente modelo:



GRAFICA 1: Proceso General Planificación DGII

**Visión:** “Ser una organización con prestigio y credibilidad, que utiliza políticas, procedimientos y sistemas de información eficientes, con gente ética y profesionalmente inobjetable, que persigue aumentar sostenidamente las recaudaciones, reducir la evasión y respetar los derechos de los contribuyentes”.

**Misión:** “Garantizar la aplicación cabal y oportuna de las leyes tributarias, brindando un servicio de calidad a los contribuyentes para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones”.

**Directriz Estratégica:** aumentar sostenidamente las recaudaciones.

**Objetivos Estratégicos:**

- **Combatir la Evasión** Mejorando los Procesos de Control del Cumplimiento aumentando la Percepción de Riesgo.
- Mecanismos Eficientes de **Información al Contribuyente** y a la Sociedad en General.
- Brindar un **Servicio de Calidad** que favorezca el cumplimiento voluntario y reduzca los costos de cumplimiento.
- Fortalecer los **Procesos Internos de Apoyo** a las Funciones Tributarias

## Proceso de Planificación Anual

El proceso de Planificación ejecutado para el periodo 2010 ha sido:

GRAFICA 2: Proceso Planificación Anual DGII 2010



**Planificación  
del área**

Cada área de la estructura organizativa elabora su plan de trabajo, el cual debe responder las siguientes preguntas:

1. ¿Qué objetivos y metas (planificadas y no planificadas) alcanzamos durante el año en curso? (2009)
2. ¿Cuál es la estrategia particular de cada área para enfrentar el 2010? Esta debe estar alineada a uno o varios de los objetivos estratégicos institucionales.
3. ¿Cuáles son las oportunidades para el desarrollo de proyectos o mejora de los procesos actuales?
4. ¿Cómo contribuye el Área al logro de los objetivos y estrategias de la organización?
5. ¿Cuáles serían los planes de trabajo para mejorar los procesos del Área y abordar las oportunidades detectadas en el diagnóstico, así como también para contribuir a los objetivos y estrategias de la organización?
6. ¿Qué herramientas y/o recursos tenemos disponibles?
7. ¿Qué herramientas y/o recursos necesitamos?

A la hora de responder todas estas interrogantes los siguientes factores fueron considerados:

- Tener claro la directriz y objetivos de la organización. Cualquier iniciativa que no esté alineada, se desestima.
- Definir los objetivos que se persiguen y su aporte a la directriz y los objetivos de la DGII.
- Enunciar los logros esperados.
- Estimar el presupuesto requerido.
- La planificación anual de cada área detallará los requerimientos de personal, equipos, materiales y de sistemas informáticos necesarios para el desarrollo de las actividades previstas.

**Presentación de  
Planificación**

En el mes de Noviembre fueron coordinadas sesiones de presentaciones que abarcó un período de 2 semanas. Durante este proceso cada Gerente o Encargado de Área presentó su Propuesta de Planes para el 2010 frente a un auditorio con los siguientes integrantes:

- Director General
- Subdirectores (Operaciones & Tecnología, Recaudación, Fiscalización y Jurídica)
- Gerentes
- Encargado Departamento de Estudios Económicos
- Departamento de Planificación

Cada presentación contenía el resumen de logros alcanzados por el área durante el 2009, la propuesta de planes y proyectos para el año próximo, y el presupuesto requerido para la ejecución de dicho Plan.

**Documentación  
de Propuesta**

Elaboración de Documento de Planificación que contiene los Planes definitivos a ejecutar en el próximo año 2010.

Luego de finalizado el proceso de presentaciones de propuestas al Director General, cada Gerente ó Encargado realiza los ajustes requeridos a su Planificación anual, de acuerdo a las sugerencias del Consejo.

Posteriormente se consolidan los planes de todas las áreas y se procede a elaborar el Documento de Planificación Anual 2010 de la siguiente forma:

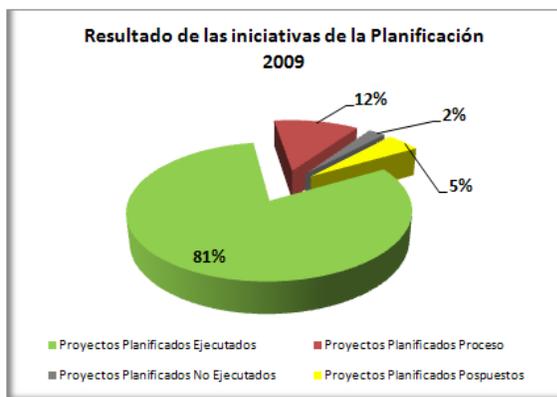
- Las iniciativas son clasificadas de acuerdo a la meta estratégica a la cual contribuirán.
- Cada iniciativa es revisada y luego validado el alineamiento con los Objetivos y Directriz Estratégica Institucional.
- Los planes de cada área se clasifican como: Proyectos o Iniciativas de Gestión Departamentales; Proyectos Nuevos o Continuación del 2009.
- Se elabora un documento final con los planes más relevantes, y una planilla ó Acuerdo de Ejecución con el desglose de planes de cada área. Esto en conjunto conforma el Plan General 2010.
- Los Acuerdos de Ejecución de dicho Plan son aprobados por los niveles superiores de cada Área, y finalmente por el Director General.

Luego que el Director General aprueba la Planificación General, cada área recibe y firma su **Documento de Compromiso de Ejecución**, lo que da por finalizado el proceso de Planificación Anual 2010 de la DGII.

## Resumen Resultados de Ejecución 2009

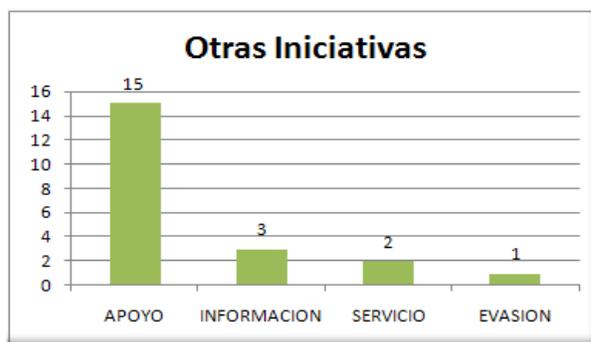
Los resultados de la ejecución de las cuarenta y dos (42) iniciativas contempladas en la planificación del año 2009 del Dirección General de Impuestos Internos:

GRAFICA 3: Resumen General Resultados de Ejecución 2009



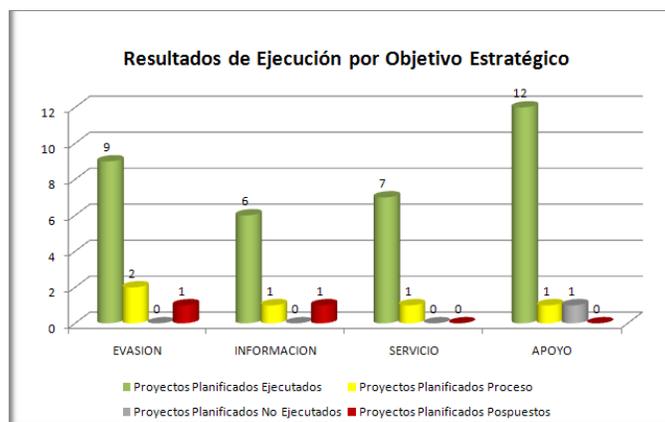
De esta gráfica resulta notable que el 81% de las iniciativas consideradas en la planificación del 2009, es decir 34 iniciativas, se encuentran completadas. Por otro lado tenemos que el 12 % de las iniciativas se encuentran en proceso, es decir 5 proyectos, los cuales presentan en su mayoría un alto nivel de avance.

Adicional a las iniciativas contempladas en el ejercicio de planificación 2009, se ejecutaron veinte y un (21) proyectos de alto impacto institucional alineados a los siguientes objetivos estratégicos:



GRAFICA 4: Iniciativas Adicionales Ejecutadas 2009

## Resultados por Objetivo Estratégico



GRAFICA 5: Resultados de Ejecución por Objetivo Estratégico

## Planificación 2010

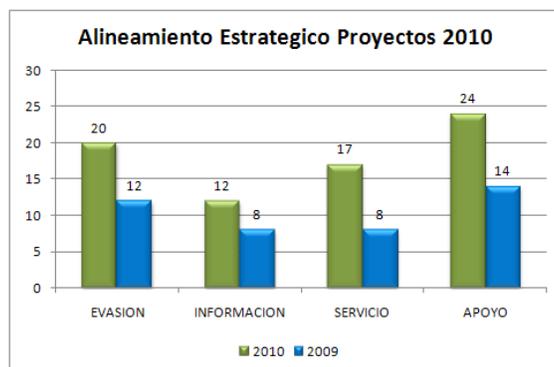
Para el ejercicio de planificación del 2010 se han formulado aproximadamente 290 proyectos e iniciativas. Para fines de enfoque en las más altas prioridades de la institución se han clasificado las iniciativas según su naturaleza en Iniciativas Estratégicas e Iniciativas de Gestión Departamental.

- **Iniciativas Estratégicas:** son las iniciativas institucionales que cumplen con una o varias de las siguientes características:
  - Tienen una contribución directa al logro de los objetivos estratégicos y/o inciden directamente en las recaudaciones.
  - Impactan a la imagen institucional.
  - Relacionan a diversas áreas de la organización.
  - Requieren altos presupuestos para su ejecución.
- **Iniciativas de Gestión Departamental:** se considera gestión departamental a la ejecución de tareas o iniciativas de frecuencia periódica o estacional que contribuyen al sostenimiento de la operación y forman parte de la naturaleza de la unidad de trabajo.

En éste sentido seleccionamos los setenta y tres (73) proyectos e iniciativas que por su naturaleza las consideramos como las de mayor importancia para la organización. De estas iniciativas cuarenta y dos (42) fueron consideradas como iniciativas estratégicas, que representan el 58% de los planes planteados para el 2010. Por otra parte, las treinta y una (31) iniciativas restantes, ó el 42% de los planes, fueron clasificadas como iniciativas departamentales de acuerdo a sus características.

Para la ejecución de los proyectos e iniciativas contemplados en la Planificación 2010, se ha estipulado una inversión de capital en el presupuesto de RD\$ 566,369,934.00 que será consignado al 28.72% del portafolio de proyectos, estos fondos serán destinados a Tecnología (Impresoras Fiscales, Hardware & Software) e Infraestructura Construcción y mejoras). El resto del portafolio (71.28%) será desarrollado en base al presupuesto de gastos operaciones y administrativa.

Clasificación de las iniciativas estratégicas según los objetivos estratégicos a los cuales están alineados:



GRAFICA 6: Clasificación de las iniciativas estratégicas 2010 según los objetivos

Detalle de Iniciativas Estratégicas por objetivo estratégico y aspectos de la gestión:

Combatir la Evasión Mejorando los Procesos de Control del Cumplimiento Aumentando la Percepción de Riesgo	
<b>Reducir la evasión de ingresos</b>	Extender Uso De Impresoras Fiscales A Otros Sectores (Ferreterías, Restaurantes, Tiendas por Departamentos, Jugueterías, Tiendas de Calzados) Fortalecimiento de las prácticas de Fiscalización (Componente II del Proyecto del BID)
<b>Aumentar el número de contribuyentes activos</b>	Censo de Contribuyentes (Santiago y San Cristóbal). Cruces para detección de omisos que emiten comprobantes.
<b>Reducir la Omisión ISR, IPI e ITBIS</b>	Mejorar el control de los contribuyentes omisos en las Administraciones Locales Cruce para detección de omisos (totales y parciales) en renta con inversiones. (Justificación de Inversiones) Desarrollo de nuevas propuestas de información y cruces de evasión (Ventas de Combustibles, BCP IATA, Pagos de Comisiones Aseguradoras) Cruce de información con la jurisdicción inmobiliaria
<b>Introducir nuevas Normativas</b>	Regulación de uso de NCF (Gastos de Representación) Norma General para la Determinación de Oficio (ISR e ITBIS) para la Admisibilidad de Declaraciones Rectificativas Normativa de Zonas Francas y CONFORTUR (regímenes especiales). Normativa para el Tratamiento de Fideicomiso
<b>Aumentar la efectividad de la cobranza</b>	Mejorar el control de morosos en las Administraciones Locales Plan masivo de Cierre de Establecimientos Implementación de Software de Cobranza Reducir tiempo de recuperación de deudas en Cobro Compulsivo
<b>Aumentar la cobertura de la fiscalización</b>	Ejecución de programas de Fiscalización a contribuyentes Apertura de dos (2) Centros de Fiscalización. Creación de la Unidad Precios de Transferencia. Actualización de datos y Localización de Contribuyentes.

Crear Mecanismos Eficientes de Información al Contribuyente y a la Sociedad en General	
Incrementar número de iniciativas de Educación Tributaria	Participación DGII en eventos externos (Feria del Libro Santo Domingo 2010, Expocibao y otras).
	Programa Semana Tributaria (RRPP).
	Jornadas de capacitación a Contribuyentes Censados.
	Convenio DGII // SEE // Centros Educativos.
	Fortalecimiento de Estrategia de Educación Tributaria (Componente IV del Proyecto del BID).
	Creación Escuela Nacional de Impuestos Internos "ENII" (Proyecto BID)
Incrementar número de publicaciones en la Página institucional	Guía del Contribuyente sobre los requisitos legales y otras formalidades del Recurso de Reconsideración.
	Manual informativo acerca de la formación de negocios en la RD.
	Regularización de Bienes y Obligaciones de Contribuyentes Fallecidos.
	Boletín Estadístico de Recaudación.
	Memoria Anual DGII.
	Avisos (Multiplicadores de inflación, Multiplicadores para el ajuste de inflación de los Activos de Capital, Monto Específico del ISC Alcoholes y Tabaco, Tramos ISR Asalariados).
Brindar un Servicio de Calidad que favorezca el cumplimiento voluntario y reduzca los costos de cumplimiento	
Aumentar la Satisfacción de atención de los Contribuyentes	Estandarización de los servicios brindados por medio de los Centros de Atención Telefónicos y Personalizados.
	Continuar la Implementación de Métricas de Calidad Norma COPC.
	Campaña de Servicio para las Administraciones Locales.
Desarrollo y mejoramiento de los canales de atención	Creación Centros de Asistencia Administraciones Locales.
	Instalación de kioscos para envío de declaraciones juradas
	Remodelación Administraciones Locales de Boca Chica
	Remodelación y Mudanza de Administración Local Central
	Implementación Auto-Caja OGC Santiago
	Actualización de la solución del Call Center
	Implementar centro de llamadas Salientes
Incrementar los medios de cumplimiento voluntarios	Reforzamiento Asistencia PST-IR1
	Renovación de Marbetes 2010
	Presentación/aceptación en OFV de rectificativas y estimaciones propuestas
	Notificaciones electrónicas de deudas por fiscalizaciones y fallos a través de OFV
	Generación de acuerdos de pago estándares a través de OFV
	Opción OFV Administraciones Locales identificación de entrega de las certificaciones
	Opción OFV Bancos identificación cheques reintegrados

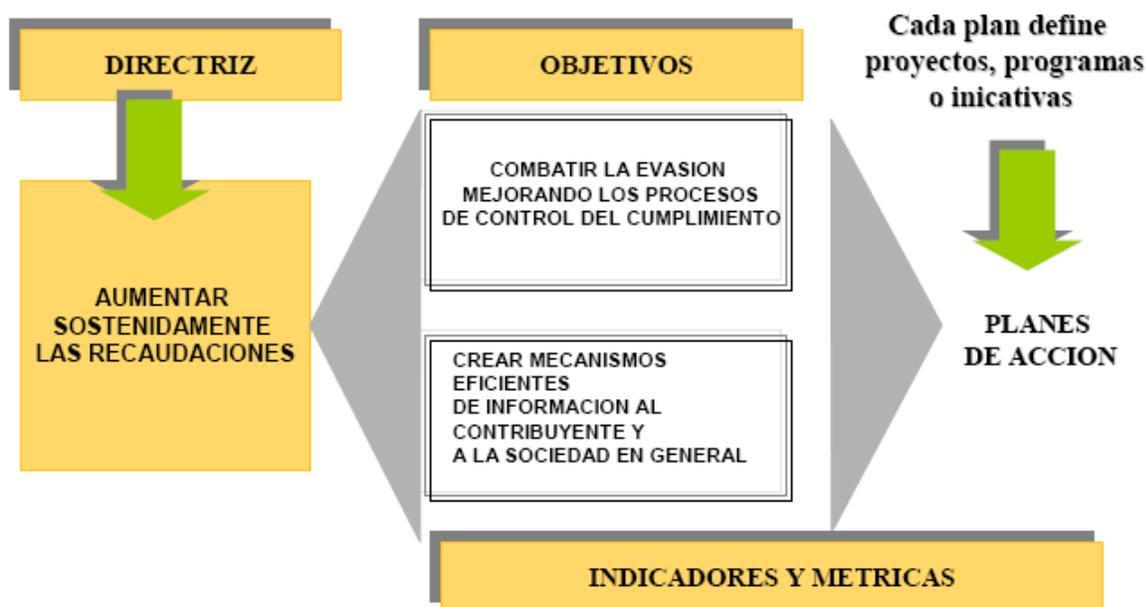
Fortalecer los Procesos Internos de Apoyo a las Funciones Tributarias	
<b>Fortalecer la infraestructura</b>	Consolidación de la Capacidad Tecnológica (Componente III del Proyecto del BID)
	Diseño Nuevo Edificio Sede Central.
	Remodelación Sede Central (Fachada Sede Central, 4to Piso Lado B, Escaleras Sede Central, 2do Piso)
	Ampliación de la Memoria del Servidor Core de Base de Datos del SIT
	Implementación de área (s) manejo y verificación documentos escaneados de Vehículos de Motor
<b>Incrementar el desarrollo humana</b>	Reorganización Institucional y de Gestión de la Administración de Recursos Humanos.(Componente del Proyecto del BID)
	Programa Red de Especialistas TRIBUtarios Y Educadores.
	Sistema de Evaluación Desempeño .
	Diccionario de Competencias y Comportamientos.
<b>Desarrollo y mejoramiento de sistemas internos</b>	Implementación de Modulo de Intranet de RRHH.
	Implementación de Módulo de Capacitación en SIAL.
	Módulo de Declaraciones y Pagos en VB.NET.
	Registro ASP.NET.
	Sistema de Vehículos de Motor.
	Sistema de Impuesto a la Propiedad Inmobiliaria IPI.
	Sistema de Control de Transporte de Mercancías en los Peajes.
	Mejoras al Sistema de Seguimiento de Contribuyentes (SECCON).
	Sistema de Control de Acceso.
Sistema de Seguimiento a los documentos aprobados.	
<b>Fortalecer los controles internos</b>	Creación del Comité de Auditoría e Implementación del Reglamento.
	Verificar que se cumplan las Normas Internas de Auditoría Gubernamental (NIAGU), las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, el Código de Ética y las Leyes y regulaciones aplicable a la Institución.
<b>Desarrollo y mejoramiento de las medidas de seguridad</b>	Instalación Equipos de Electrónicos de Seguridad en Nuevo Lobby del Edificio Sede Central.
	Sistema de Seguridad Física Electrónica.
	Instalación de Módulo de Seguridad y Sistema Biométrico.

# Anexos

## Historia del Plan Estratégico

En el año 2004, se realizó la primera planificación, donde se reunieron los diferentes departamentos de la Institución. En esta primera etapa se definieron los enunciados de la visión, misión y valores, lo que posteriormente llevó a la siguiente conceptualización del Plan Estratégico:

### Conceptualización del Plan Estratégico de la DGII en el año 2004



La conceptualización de Plan se efectuó guiada por la directriz estratégica de **AUMENTAR SOSTENIDAMENTE LAS RECAUDACIONES** y la medición del impacto de las medidas para ordenar su ejecución.

En ese entonces la prioridad de las iniciativas de la DGII, se resumía en dos Objetivos Estratégicos los cuales estaban orientados al combate de la evasión y la mejora de los procesos de información al contribuyente.

En la segunda etapa, realizada en el período agosto-octubre del 2005, se revisaron las prioridades de la Institución, y de manera participativa con todas las áreas se elaboró la nueva versión del Plan Estratégico.

De este ejercicio, se desprende nuestro nuevo Plan Estratégico:

### Plan Estratégico de la DGII



En esta revisión se agregaron dos objetivos relacionados con la calidad del servicio y fortalecimiento de las funciones tributarias.

