

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2014-2017



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

2014-2017
Agosto 2013



Esta es una publicación de la Dirección General de Impuestos Internos

Derechos Reservados

Prohibida la reproducción total o parcial de este libro por cualquier medio sin permiso expreso de los editores

Título:

Plan Estratégico Institucional 2014 - 2017

Diseño y Diagramación:

Carol Berroa

Año:

Agosto 2013, 1ra. Edición

Plan Estratégico Institucional 2014 - 2017

CONTENIDO

- Carta del director.....3
- Plan estratégico institucional 2014 – 2017 | Introducción.....5
 - La DGII en el marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.....6
- Plan estratégico institucional 2014 – 2017 | Proceso de planificación.....7
- Marco estratégico de la Dirección General de Impuestos Internos.....8
- Eje estratégico I | Una administración tributaria al alcance del contribuyente.....10
 - Ser la principal instancia de asesoría tributaria para el contribuyente.....10
 - Garantizar condiciones de excelencia en el servicio ofrecido.....10
 - Tabla de indicadores – eje I.....11
- Eje estratégico II | La información como base de una administración tributaria moderna.....12
 - Mejorar la cantidad y la calidad de la información que dispone la administración tributaria.....12
 - Ofrecer información al contribuyente en el lugar y momento oportuno.....13
 - Tabla de indicadores – eje II.....13
- Eje estratégico III | La administración tributaria contrarresta el incumplimiento.....14
 - Facilitar el cumplimiento voluntario.....14
 - Fortalecer las acciones de control.....15
 - Definir estrategias de actuación selectivas.....15
 - Tabla de indicadores – eje III.....16
- Eje estratégico IV | La DGII cumpliendo con las mejores prácticas institucionales de la OCDE.....17
 - Fortalecer la eficiencia y eficacia de la DGII.....17
 - Convergencia en la regulación con estándares internacionales.....17
 - Fomentar el desarrollo integral del capital humano.....18
 - Tabla de indicadores – eje IV.....18
- Nota de agradecimiento.....19
- Anexos.....19

CARTA DEL DIRECTOR

“Planificar no significa saber qué decisión voy a tomar mañana, sino qué decisión debo tomar hoy para conseguir lo que quiero mañana”

(Peter Drucker)

Planificar no es sino definir dónde estoy, dónde quiero llegar y qué tengo que hacer para conseguirlo.

Para mí es de gran satisfacción formar parte de una institución como la Dirección General de Impuestos Internos, del Ministerio de Hacienda, que se ha convertido en modelo de referencia por su desarrollo institucional y goza de un gran prestigio y respeto ante la sociedad. Hoy en día, la DGII está considerada la mejor administración tributaria de la región tanto desde el punto de vista organizativo como por su desempeño.

Desde 1997 hasta la fecha hemos recorrido un largo camino y muchos son los logros, pero también queda mucho por hacer. El plan estratégico que aquí se presenta mira hacia el futuro y quiere dar respuesta a los retos que la administración tributaria tiene que enfrentar. Y queremos hacerlo partiendo de dos ideas básicas: en primer lugar, nuestro horizonte y referencia tienen que ser los países más desarrollados, los países de la OCDE. Si queremos seguir creciendo como economía, como país, como sociedad, miremos a los modelos más exitosos. Y, en segundo lugar, aún cuando la administración tributaria no fija la política fiscal, creemos que nuestro accionar puede contribuir a construir la cohesión social de la República Dominicana, haciendo el sistema tributario más justo, más transparente y sobre todo, poniendo la administración al servicio del ciudadano.

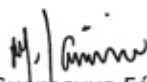
Por eso, el primer eje estratégico del plan 2014-2017 es poner la administración tributaria al alcance del contribuyente. La DGII entiende que, como institución pública, su principal misión es servir a la ciudadanía. En este sentido, estaremos trabajando para brindar un servicio de calidad y facilitar la relación de los contribuyentes con la administración tributaria. Con la publicación de la “carta de derechos de las y los contribuyentes” hemos dado el primer paso en esta dirección.

El segundo eje estratégico se centra en la información, pues constituye la base de cualquier institución moderna. Para ello, es necesario contar con buenos mecanismos para recoger y tratar la información. Disponer de una información precisa y a tiempo favorecerá el desarrollo de nuestras funciones, al tiempo que incidirá positivamente en las y los contribuyentes evitándoles esperas innecesarias y simplificando el desarrollo de sus operaciones.

Toda administración tributaria se estructura sobre dos grandes pilares: servicio y control. Por eso, el tercer eje estratégico está dirigido a desarrollar medidas que contrarresten el incumplimiento. En este sentido, diseñaremos diferentes estrategias para facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario, pero al mismo tiempo seguiremos ampliando las acciones de control. En ambos casos, utilizaremos un enfoque segmentado en función del territorio y de la actividad económica, desde el reconocimiento de las diferentes realidades que recorren nuestro país.

Por último, pero no menos importante, la DGII quiere seguir fortaleciéndose institucionalmente y, por ello, el cuarto eje estratégico es el cumplimiento con las mejores prácticas institucionales de la OCDE. Para eso es necesario fortalecer nuestra eficacia recaudatoria y nuestra eficiencia presupuestaria al tiempo que seguimos desarrollando nuestro capital humano, base del éxito pasado y futuro de esta administración. Y, no menos importante, es converger en la regulación con los países más desarrollados; en una economía globalizada de mercados internacionales, los sistemas públicos de control y supervisión también deben poder interactuar.

Señalé anteriormente que este plan estratégico mira hacia el futuro. La DGII comparte la visión del país que se establece en la Estrategia Nacional de Desarrollo, un país próspero, donde las personas vivan dignamente, con equidad, igualdad de oportunidades y justicia social. La DGII quiere contribuir a realizar ese futuro, convirtiéndose en la mejor administración tributaria de América Latina. Pero como dijo el filósofo francés Maurice Blondel *el futuro no se prevé, se prepara*.



Guarcuya Félix

Director General de Impuestos Internos

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2014 – 2017 | INTRODUCCIÓN

La planificación estratégica es el proceso que le permite a una organización definir su misión, la visión de cómo quiere ser, los valores que enmarcarán su accionar, los objetivos que quiere alcanzar y los medios que utilizará para ello.

La planificación estratégica no es un concepto extraño para la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), pues desde sus inicios ha utilizado distintos instrumentos que le han permitido desarrollar sus acciones alineadas a su rol como administración tributaria. A partir del año 2004, la DGII se embarcó en el primer ejercicio de planificación estratégica a mediano plazo, definido inicialmente con un alcance de cuatro años (2004 – 2008). Este esfuerzo estuvo fundamentado en la necesidad de planificar iniciativas y proyectos estratégicos con miras a convertirse en una administración tributaria moderna. En ese momento la DGII plasmaba en su visión el camino por conquistar: “Ser una organización con prestigio y credibilidad que utiliza políticas, procedimientos y sistemas de información que operan eficientemente, con gente ética y profesionalmente inobjetable, que trabaja alineada bajo la directriz de aumentar sostenidamente las recaudaciones, que reduzca la evasión y respete los derechos de los contribuyentes”. Esta visión suponía un gran reto para la DGII.

Hoy evaluamos lo que fue ese plan estratégico, el cual finalmente tuvo una vigencia de prácticamente 9 años, y nos damos cuenta de que fue un gran reto para la DGII, cuyo resultado ha sido muy exitoso.

La DGII es percibida hoy como una institución eficiente, moderna, organizada, con personal éticamente inobjetable, y tiene una imagen positiva ante la sociedad dominicana. Ha logrado resultados importantes en relativamente corto tiempo si se compara su evolución con las de otras administraciones tributarias y su modelo de desarrollo ha sido muy exitoso. Actualmente, la DGII es reconocida como la mejor administración tributaria de Centroamérica y del Caribe con un Nivel de Madurez Institucional (NM)¹ de 2.8 en una escala del 1 al 5 donde el promedio entre los países de la región es 1.7.

Por tanto, la DGII puede considerarse como una institución que mira hacia las buenas prácticas internacionales y que además no solo mira, sino que las interioriza y las trasmite al interior de la propia administración dominicana. En esta misma línea, es el interés de esta administración converger con los mejores indicadores y las mejores prácticas de los países más desarrollados, que tienen una mejor distribución de la renta, mayor nivel de equidad, mayores niveles de justicia social, mayor institucionalidad y eso es lo que subyace en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, converger con los mejores indicadores de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)².

¹Herramienta de evaluación que permite medir el nivel de desarrollo de una administración tributaria, la misma establece que las AT maduran desde un nivel básico de desarrollo hasta aquel que les permite estar a la par de aquellas que poseen las mejores prácticas internacionales (clase mundial), o bien, hasta aquel en que su práctica se constituye en el estándar internacional. Para ello evalúa su accionar en siete (7) dimensiones claves que explican el nivel de desarrollo de una administración tributaria exitosa.

²República Dominicana pertenece de hecho a la OCDE, a través de su Centro de Desarrollo en el que ingresó en el año 2009.

Esta es la base sobre la que se articula el Plan Estratégico 2014-2017. Somos una administración tributaria que ahora mira a los países OCDE y se plantea dar un salto de calidad en su desarrollo institucional para posicionarse como la mejor de América Latina.

La DGII en el Marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030

La END, aprobada en enero del 2012 como resultado de un amplio proceso de consulta y con la participación de los diferentes sectores de la sociedad, establece la visión del país en el largo plazo. Para el año 2030 aspiramos a ser “un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado social y democrático de derecho y promueve la equidad, la igualdad de oportunidades, la justicia social que gestiona y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada y se inserta competitivamente en la economía global”.

Para alcanzar esta meta, en la END se definen cuatro ejes estratégicos de actuación y dispone la necesidad de que las instituciones del sector público alineen sus iniciativas de planificación a la consecución de los objetivos consignados en la misma.

Figura 1: Ejes Estratégicos de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030



Fuente: Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030

En el contexto de la END, el Plan Estratégico 2014-2017 de la DGII se encuentra alineado en sentido general al primer eje estratégico cuyo enfoque está básicamente orientado al fortalecimiento de la administración pública, la gobernabilidad y el desarrollo nacional; y, de forma más concreta, al tercer eje estratégico el cual plantea en su desarrollo que debe iniciarse un proceso de reestructuración tributaria integral orientado a:

- Desarrollar un sistema tributario progresivo.
- Incrementar la eficiencia recaudatoria.
- Promover el desarrollo de las MIPYME y otros sectores productivos.
- Lograr el uso productivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
- Garantizar la sostenibilidad macroeconómica

De manera específica, la END en materia tributaria establece los siguientes indicadores de resultados:

Indicadores	Unidad / Escala de medición	Año Base		Metas Quinquenales			
		Año	Valor	2015	2020	2025	2030
3.2 Eficacia en materia de recaudación de impuestos (PEFA ID-15)	Calificación de A (máximo) a D (mínimo)	2006	B	B+	A	A	A
3.25 Presión tributaria (ingresos tributarios como % del PIB)	Porcentaje (%) del PIB	2010	13	16	19	21.5	24

Fuente: Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030

Alcanzar esta meta depende en gran medida de la evolución de los componentes del Producto Interno Bruto (PIB), de los supuestos macroeconómicos actuales y de la normativa que rige los procesos tributarios y económicos del país. La DGII, como administración tributaria, está comprometida con estos objetivos y quiere colaborar en su cumplimiento como copartícipe relevante en este proyecto de nación.

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2014 – 2017 | PROCESO DE PLANIFICACIÓN

El proceso de diseño y elaboración del Plan Estratégico de la DGII estuvo basado en una amplia participación de todas las áreas y niveles de la institución, a los fines de que sean parte activa y comprometida en la implementación y éxito de este nuevo plan para el período 2014 – 2017.

Este proceso inició con el diseño y posterior realización de ocho (8) talleres denominados “Planificación Estratégica DGII 2014-2017” con el lema “¡Eres parte del mejor equipo! Tus ideas cuentan: ¡Anímate, Prepárate y Participa!”, los cuales se desarrollaron en el período marzo – abril 2013. A partir de estos talleres fueron determinados los principales desafíos de la DGII, identificando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Institución.

Una vez concluida esta primera fase, el equipo de la Gerencia de Planificación Estratégica realizó el análisis y consolidación de los resultados de los talleres que sirvieron de insumo para analizar el entorno institucional y establecer los factores económicos, sociales, tecnológicos, culturales y políticos que favorecen o dificultan el desarrollo de nuestras funciones como administración tributaria, de cara a minimizar el impacto negativo del entorno, aprovechar las oportunidades de mejora y optimizar las fortalezas que nos permitan dar el salto de calidad que nos posicione como la mejor administración tributaria de América Latina. A la par con estas actividades se desarrolló un ejercicio de identificación de buenas prácticas de las mejores administraciones tributarias de los países miembros de la OCDE, en cada una de las áreas de mejoras identificadas.

El resultado es el nuevo marco estratégico de la DGII. Esto es la definición y alineación de la visión, misión, valores, ejes estratégicos, objetivos generales, objetivos estratégicos que guiarán el trabajo de esta Dirección en los próximos años. Igualmente, se definen un conjunto de indicadores de resultados que permitan monitorear de manera permanente el desarrollo del plan estratégico. Un plan, que a su vez, servirá como marco de referencia para los Planes Operativos Anuales que deberán concretizar nuestras acciones para alcanzar esos objetivos

Este ejercicio de planificación estratégica para el período 2014 – 2017 ha sido una experiencia enriquecedora para todo el personal de la institución, ya que ha contado con la participación entusiasta de todas y todos, lo que nos permite tener confianza en que este plan también será exitoso. Pues la clave del éxito de la DGII está en su capital humano y una cultura organizacional orientada al logro.

Con la divulgación e interiorización del Plan Estratégico Institucional 2014 - 2017, confiamos plenamente en que todo el personal de la DGII se convierta en un eficiente instrumento de modernización constante y que las y los contribuyentes cuenten con una administración tributaria a su servicio y que contribuya a la cohesión social de la República Dominicana.

MARCO ESTRATÉGICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

Misión, visión y valores configuran el marco estratégico de la DGII.

La **Misión**, establece la razón de ser de la Dirección General de Impuestos Internos:

“Administrar de forma ética y transparente el sistema tributario, facilitando a las y los contribuyentes el cumplimiento oportuno de sus obligaciones, aplicando las leyes tributarias con integridad y justicia, para contribuir al desarrollo y la cohesión social de la República Dominicana”.

La **Visión**, es la proyección en el tiempo, el estado deseado ideal que se pretende alcanzar, al concluir el período para el cual fue diseñado este plan estratégico:

“Ser una administración tributaria al servicio de la ciudadanía, reconocida por su eficiencia en la administración del ciclo de vida del contribuyente, que promueve el cumplimiento voluntario aplicando las mejores prácticas internacionales”.

Los Valores son el conjunto de cualidades y/o virtudes que la DGII fomenta y espera en su gente, esas cualidades que nos permiten cumplir con nuestra visión y misión:

Honestidad

Es la cualidad de hacer lo correcto desde el punto de vista ético. Por medio de este valor se establece que el servidor de la DGII se exprese con coherencia de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

Lealtad

Es cumplir con los principios, políticas y procedimientos de la organización y preocuparse por los bienes institucionales garantizando nuestra permanencia e institucionalidad.

Dinamismo

Es actuar con presteza, diligencia, manifestando energía activa respecto a sus actividades o labores. Es comportarse como agentes del cambio, protagonistas de la modernización, propulsores de nuevos proyectos e ideas que mejoren nuestro trabajo.

Respeto

Acatamiento de las leyes y normas nacionales e institucionales. Trato considerado y deferente que debe caracterizar la atención a las y los Contribuyentes y a nuestros compañeros de labores.

Compromiso y orientación al servicio

Es cumplir con las funciones asignadas, tanto ética como operativamente; es sentirse parte de la sociedad y de la institución. Además es ofrecer a las y los contribuyentes un servicio de calidad.

La DGII se sostiene en este marco estratégico que fortalece la razón de ser de la institución y cuya aplicación la encamina a dar respuestas a las inquietudes y necesidades del contribuyente y la sociedad en general.

En ese sentido, y a fin de asimilar la misión y la visión definidas, asumimos los valores institucionales, que facilitan la convivencia entre el personal de la DGII y de éstos con las y los contribuyentes, cimentando la cultura de servicio y eficiencia operativa.

Para garantizar el logro de la misión y la visión, han sido definidos cuatro ejes estratégicos y los objetivos generales y específicos correspondientes.

EJE ESTRATÉGICO I | UNA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA AL ALCANCE DEL CONTRIBUYENTE

La DGII quiere ser una administración cercana a las y los contribuyentes y al servicio de la ciudadanía; acompañar al contribuyente a lo largo de su ciclo de vida tributario y convertirse en un aliado estratégico para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Para ello, se llevará a toda la organización la responsabilidad de brindar un excelente servicio, proporcionando a las y los contribuyentes asistencia adaptada a sus necesidades.

La DGII, mediante este Plan Estratégico 2014-2017, tiene el compromiso institucional de fortalecer la asistencia ofrecida por parte de la institución a las y los contribuyentes, aprovechar y desarrollar la administración para asistirles en sus obligaciones tributarias y situar a ésta como la principal asesora de tributaria comprendiendo el ciclo del contribuyente.

Para lograr el éxito de ser una administración tributaria al alcance del contribuyente, la DGII estará trabajando bajo dos objetivos generales que son:

- Ser la principal instancia de asesoría tributaria para el contribuyente.
- Garantizar condiciones de excelencia en el servicio ofrecido.

Ser la principal instancia de asesoría tributaria para el contribuyente

Un contribuyente que está bien informado, que tiene plena conciencia sobre el deber de cumplir con el Estado y que sabe cómo hacerlo, formará parte del grupo de contribuyentes que cumple con sus obligaciones y en la forma indicada por las normas tributarias.

La DGII desarrollará programas para brindar a la ciudadanía un servicio y asistencia facilitado por personal especializado enfocado en ayudar a aquellos contribuyentes que tienen dificultades para cumplir con sus obligaciones tributarias. Se establecerán nuevas líneas de colaboración con las y los contribuyentes de acuerdo a las características que presenten y las operaciones que realicen y sus necesidades específicas, para generar una relación más personalizada y fluida con la administración tributaria. El objetivo es suministrar a las y los contribuyentes un servicio diseñado a la medida de sus necesidades que les facilite el cumplir con sus obligaciones.

Durante el período 2014 – 2017, la DGII estará enfocada en:

- Diseñar programas de asistencia a las y los contribuyentes de acuerdo a su perfil y necesidades.
- Ofrecer soluciones integrales a las y los contribuyentes que les permita cumplir con sus obligaciones tributarias sin intervención de terceros.

Garantizar condiciones de excelencia en el servicio ofrecido

Alcanzar la excelencia en el servicio y la asistencia prestada a las y los contribuyentes implica certificar un máximo de calidad en cada uno de los canales de contacto abiertos a la ciudadanía, lo cual precisa contar con un sistema óptimo de seguimiento y organización por parte de la administración tributaria. La DGII analizará y dará seguimiento a lo que acontece mientras se da asistencia a las y los contribuyentes, de manera tal que podamos establecer estándares de desempeño que satisfagan apropiadamente sus necesidades como contribuyentes.

Desde esta óptica, la DGII se enfocará en reducir las dificultades y obstáculos para el cumplimiento tributario, simplificando los procesos, brindando calidad en la atención y el trato. Al mismo tiempo mantendrá una retroalimentación constante con las y los contribuyentes. Con la finalidad de ampliar su presencia en el territorio nacional y dar un paso más para acercarse a las y los contribuyentes, la DGII dará prioridad al proceso de gestión y la capacidad transaccional de las administraciones locales, sobre la base de la descentralización de funciones, lo que agilizará los plazos de respuesta de solicitudes. Con esta medida se estimulará la interacción de las y los contribuyentes con la administración tributaria al mismo tiempo que ésta se consolida como una DGII más eficiente.

El personal de la DGII facilitará en todo momento el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones brindándole un trato profesional, cortés y de calidad.

Para la consecución de este objetivo, la DGII trabajará en:

- Diseñar experiencias de servicio que generen satisfacción en las y los contribuyentes.
- Estandarizar territorialmente la gama de servicios ofertados a las y los contribuyentes
- Promover la descentralización de servicios de la administración tributaria a nivel local.
- Identificar las dificultades que presentan las personas físicas y jurídicas al interactuar con nosotros y diseñar estrategias para minimizarlas o eliminarlas.

Tabla de Indicadores – Eje I

A continuación se presenta la lista de indicadores estratégicos a través de los cuales será medido el cumplimiento del eje I.

Objetivo General	Una Administración Tributaria al alcance del Contribuyente
	Indicadores de Resultados
Ser la principal instancia de asesoría tributaria para el contribuyente.	Nuevos contribuyentes registrados en la OFV (Tendencia +)
	Nuevas herramientas que faciliten la autogestión (Tendencia +)
	Impacto de los programas de asistencias implementados (Tendencia +)
Garantizar condiciones de excelencia en el servicio ofrecido.	Nivel de satisfacción de las y los contribuyentes respecto al servicio ofrecido
	Índice de Estandarización (Administraciones Locales)
	Tendencia descentralización de servicios ofertados (Tendencia +)
	Cumplimientos de los plazos de respuesta establecidos a solicitudes hasta el 95%

EJE ESTRATÉGICO II | LA INFORMACIÓN COMO BASE DE UNA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MODERNA

Dentro de los ejes estratégicos definidos para el período 2014-2017, se estableció la información como base de una administración tributaria moderna. La importancia que tiene el acceso a la información por parte de las y los contribuyente y organizaciones y la necesidad de gestionarla apropiadamente, está creciendo rápidamente. La información juega un papel crítico en las áreas claves de los negocios y la vida, guía la forma en que se toman decisiones, se transmiten ideas y se reacciona a factores que afectan el entorno. La información correcta, en la forma correcta, en el momento adecuado es necesaria para tomar decisiones acertadas. El cumplimiento de los objetivos de la administración tributaria responde principalmente a la calidad de la información con que cuenta.

La DGII procura identificar las necesidades reales de información institucional, de documentación, estandarización, almacenamiento, publicación y uso de dicha información. Igualmente, se quiere garantizar que toda la información dentro de la institución sea correctamente aprovechada, integrada y optimizada. Todo ello con el objetivo de administrar el sistema tributario con transparencia y equidad, incrementar la rapidez de la toma de decisiones y asegurar la continuidad del negocio, lo que mejorará la imagen institucional y disminuirá la molestia de las y los contribuyentes frente a posibles errores o inconsistencias en los datos.

Durante el período 2014-2017, la DGII trabajará en:

- Mejorar la cantidad y la calidad de la información de que dispone la administración tributaria.
- Ofrecer información al contribuyente en el lugar y momento oportuno.

Mejorar la cantidad y la calidad de la información de que dispone la administración tributaria

La utilización de la tecnología para el procesamiento de información permite la superación de algunas restricciones que pueden adolecer las administraciones. La información completa y correcta facilita la actuación de la DGII en su doble vertiente de servicio y control.

El eje central de la entrada de datos es el registro de contribuyentes por lo que se debe asegurar disponer de datos confiables y completos de las y los contribuyentes, lo cual es un elemento básico para el funcionamiento de las restantes áreas. Es necesario profundizar la interconexión entre los diferentes sistemas de servicio, verificación y cobro. Igualmente, una información de calidad permitirá la fiscalización sistemática y objetiva, disminuyendo los costos de la administración tributaria y beneficiando también a las y los contribuyentes.

La DGII ha definido para el presente objetivo general objetivos específicos de acuerdo a las necesidades concretas identificadas, utilizando los canales de comunicación que más se acerquen a las y los contribuyentes. Estos objetivos específicos están enfocados en optimizar la información que dispone la administración con el fin de tener información veraz y útil. Los objetivos específicos son:

- Integrar los sistemas de información con que cuenta la administración tributaria.
- Mejorar el registro de información de las y los contribuyentes.
- Continuar con el desarrollo de acuerdos interinstitucionales que faciliten el cruce de información.

- Fomentar los acuerdos con gremios y/o sectores de actividades económicas específicas que permitan obtener información relevante acerca de éstas.
- Potenciar la realización de análisis y estudios prospectivos, económicos y tributarios.

Ofrecer información al contribuyente en el lugar y momento oportuno

Toda la información con utilidad tributaria debe considerarse un insumo fundamental para las y los contribuyentes propiciando así el mayor conocimiento de todas las operaciones relacionadas al sistema tributario nacional. La información que es recopilada por las y los contribuyentes les sirve de guía en su toma de decisiones, brindándoles una mejor comprensión del quehacer tributario, el conocimiento necesario para cumplir sus obligaciones y el riesgo asociado al incumplimiento.

La DGII tiene la responsabilidad de proporcionarles a las y los contribuyentes una información veraz, clara, simple y concisa de forma estandarizada; garantizando la misma respuesta en los distintos puntos del país y a través de los distintos canales de consulta. A la vez, se busca brindar un excelente servicio de información y asistencia a las y los contribuyentes, con las más apropiadas tecnologías de la información disponibles, con el mejor apoyo técnico al contribuyente y con trámites sencillos.

Por tanto, la DGII ha dispuesto de iniciativas que permitan disponer a las y los contribuyentes de información con relevancia tributaria, con base en normas, acuerdos, leyes y/o convenios. Mediante este objetivo, de cara a las y los contribuyentes la DGII se ha propuesto:


- Homogenizar la información que se da al contribuyente por los diferentes canales 
- Fortalecer los canales de vinculación con las y los contribuyentes

Tabla de Indicadores – Eje II

A continuación se presenta la lista de indicadores estratégicos a través de los cuales será medido el cumplimiento del eje II.

La Información como base de una administración tributaria moderna	
Objetivo General	Indicadores de Resultados
Mejorar la cantidad y la calidad de la información que dispone la administración tributaria	% de contribuyentes no localizados
	% de contribuyentes con errores de captura o registro
	% de contribuyentes con obligaciones incorrectas
	Nuevos contribuyentes con RNC (Tendencia +)
	Efectividad de los Cruces de Información Internos (Tendencia +)
Ofrecer información al contribuyente en el lugar y momento oportuno	Número de análisis y estudios prospectivos, económicos y tributarios realizados (Tendencia +)
	Oficinas Físicas: Atención del 95% en 15 Minutos, 90% (en días pico)
	Facilidad para entrar en contacto con la administración tributaria: a) Tasa de abandono en Oficinas físicas(Tendencia -) b) Tasa de abandono Centro de atención telefónica (Tendencia -)
	Centro de atención telefónica: 80% de las llamadas atendidas en 20 segundos
	Respuesta a consultas técnicas: 95% dentro del establecido

EJE ESTRATÉGICO III | LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA CONTRARRESTA EL INCUMPLIMIENTO

En el contexto económico actual muchas personas y negocios están enfrentando presiones financieras, principalmente aquellos que recién inician su actividad económica. Estas presiones pueden tener impacto en su capacidad para cumplir con sus obligaciones tributarias. Por ello, la DGII se ha propuesto la revisión y simplificación de aquellos procesos y normas claves que afectan directamente a las y los contribuyentes, para permitirles el cumplimiento de sus obligaciones de forma rápida, al menor costo posible y sin afectar negativamente sus otros deberes.

Desde el inicio de sus actividades en el año 1997, la DGII ha logrado año tras año reducir los niveles de evasión, expandir la cobertura de las acciones de control y aumentar el universo de contribuyentes. La DGII seguirá aunando esfuerzos para fortalecer la cobertura de control abarcando un mayor universo de operaciones y obligaciones, procurando que cada acción finalice con la efectiva corrección de los incumplimientos que la originan y con un cambio de comportamiento en el contribuyente. Además, se llevarán a cabo iniciativas para facilitar el cumplimiento de quienes lo hagan voluntariamente.

Por otro lado, según lo establecido en el segundo eje estratégico, la obtención y uso de información sustantiva y precisa será la base para la toma de decisiones, el fortalecimiento de las acciones de control y la definición de las estrategias de actuación selectivas. La DGII estará potenciando su capacidad de análisis e inteligencia tributaria, identificando de forma anticipada aquellos patrones de comportamiento que puedan revelar actuaciones inapropiadas y diseñar estrategias de prevención y neutralización de éstas, no solo durante el proceso de declaración, sino también durante cada etapa del ciclo de vida de las y los contribuyentes.

Para la consecución de este eje estratégico se han establecido tres objetivos generales a mediano plazo:

- Facilitar el cumplimiento voluntario
- Fortalecer las acciones de control
- Definir estrategias de actuación selectivas

Facilitar el cumplimiento voluntario

Uno de los principales objetivos de la visión de la DGII es promover el cumplimiento voluntario aplicando las mejores prácticas reconocidas internacionalmente, logrando así contribuir en la construcción de una sociedad consciente de sus deberes tributarios y, a su vez, ayudando a las y los contribuyentes a cumplir con los mismos con la mayor comodidad y seguridad posibles.

El cumplimiento voluntario depende en gran medida del entendimiento o conocimiento que poseen las y los contribuyentes sobre sus obligaciones tributarias, logrando así reducir las brechas de evasión, a través de la generación de una percepción de riesgo frente al incumplimiento de las obligaciones y propiciando las condiciones de servicio y asistencia para facilitar su acceso.

Para facilitar el cumplimiento voluntario a las y los contribuyentes durante este período 2014 – 2017, la DGII se ha propuesto:

- Promover la actualización y simplificación del sistema tributario para facilitar su comprensión y administración.
- Desarrollar iniciativas para incentivar que las y los contribuyentes estén al día en sus obligaciones como una forma de reconocer el cumplimiento.
- Definir estrategias para combatir los diferentes aspectos de la informalidad.
- Eficientizar los procesos tributarios de forma que permitan reducir los costos de cumplimiento de las y los contribuyentes.
- Intensificar el acercamiento a la sociedad y diseñar intervenciones que fomenten la cultura tributaria.

Fortalecer las acciones de control

El segundo objetivo se concentra en el fortalecimiento de las actuaciones dirigidas a la detección y regularización de los incumplimientos tributarios por parte de las y los contribuyentes. Mediante este objetivo se busca garantizar la equidad en la contribución y fomentar la competencia justa entre las y los contribuyentes. De acuerdo a su misión de mantener un sistema tributario justo, la DGII diseñará y aplicará medidas disuasivas y disciplinarias ante acciones que impliquen incumplimientos a la ley. Por tanto, estará trabajando para:

- Ampliar la cobertura de las acciones de control.
- Fortalecer la capacidad coercitiva y sancionadora de la administración tributaria.
- Identificar y diseñar mecanismos administrativos y normativos para la eliminación de los esquemas de planificación fiscal agresiva.
- Diseñar herramientas para identificar y perseguir las prácticas de enanismo fiscal.
- Consolidar la fiscalización relacionada con precios de transferencia, inversión extranjera y operaciones económicas internacionales
- Dotar de un enfoque multidisciplinar a las acciones de control

Definir estrategias de actuación selectivas

Para incrementar la eficiencia y la eficacia de la fiscalización, la DGII se ha propuesto accionar de forma más selectiva, apoyándose en labores de inteligencia y utilizando estadísticas y los diferentes medios a su alcance que permitan direccionar las acciones de control a los puntos más significativos. Mediante este objetivo se quiere diseñar nuevas estrategias diferenciadas en función de distintas variables, tomando en cuenta las características de la zona geográfica, actividad económica, estacionalidad productiva y tamaño de las y los contribuyentes. En este sentido, la DGII estará enfocada en:

- Diseñar estrategias (fiscalización y control) diferenciadas que incluyan como variable el territorio y la actividad económica.
- Definir estrategias de control en función del patrón de comportamiento de cada contribuyente (perfil de riesgo).
- Generar programas anuales de acción (control tributario, cobranzas, etc.) acordes a cada segmento de contribuyentes en función de su tamaño.

Tabla de Indicadores – Eje III

A continuación se presenta la lista de indicadores estratégicos a través de los cuales será medido el cumplimiento del eje III.

	La Administración Tributaria contrarresta el Incumplimiento
Objetivo General	Indicadores de Resultados
Facilitar el cumplimiento voluntario	Tasa de cumplimiento voluntario
	Tasa de cumplimiento de pago dentro del plazo
	% de declaraciones a través de la OFV
	% de rectificativas realizadas voluntariamente
	Nivel de Evasión (Renta e ITBIS)
	Productividad del ITBIS
Fortalecer las acciones de control	% de recaudación proveniente de las acciones de control
	% Cobertura de las acciones de control
	Calidad de la Selección de fiscalización
	% de recuperación de la deuda morosa / cobro coactivo
	% de recuperación de saldos pendientes una vez concluida la inspección
Definir estrategias de actuación selectivas	% de inspecciones centradas en el perfil de riesgo y los manuales sectoriales (de Interés fiscal)
	% de éxito de las auditorías basadas en actuación selectiva

EJE ESTRATÉGICO IV | LA DGII CUMPLIENDO CON LAS MEJORES PRÁCTICAS INSTITUCIONALES DE LA OCDE

La DGII, habiendo alcanzado ya unos altos estándares de modernización e institucionalidad que la han llevado a situarse como referencia en la región, quiere seguir creciendo y fortaleciéndose. Por eso pone en su horizonte a los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), como modelo, como guía, como objetivo a alcanzar. Ante esta situación, la DGII ha decidido reinventarse iniciando un amplio proceso de convergencia en la regulación para que la administración tributaria dominicana tenga un entorno regulatorio en línea con las mejores prácticas de los países de la OCDE.

Como se recoge en la visión, la DGII pretende ser una administración tributaria reconocida por su eficiencia y aplicación de las mejores prácticas internacionalmente reconocidas. Para ello se ha propuesto:

- Fortalecer la eficiencia y eficacia de la DGII
- Impulsar la convergencia en la regulación con estándares internacionales
- Fomentar el desarrollo integral del capital humano

Fortalecer la eficiencia y eficacia de la DGII

La administración pública inició en las últimas décadas un fuerte movimiento a favor de la modernización, con un cambio cultural que apostaba por conceptos como eficiencia, eficacia o transparencia, para intentar acomodar su ritmo a las exigencias de un nuevo entorno.

La tarea de fortalecer la administración tributaria de cualquier país es ardua y los resultados no se generan en el corto plazo, sino que es producto de una multiplicidad de mecanismos diseñados y aplicados consistentemente durante el mediano y largo plazo. La eficacia y la eficiencia de la DGII depende tanto del fortalecimiento de sistemas, procesos y recursos con que cuenta la propia administración, como de factores más exógenos relacionados con el contexto legal y la “cultura tributaria” del país.

Para cumplir con este objetivo, la DGII estará enfocada en:

- Orientar los procesos misionales de la AT en función del ciclo de vida del contribuyente (gestión por procesos).
- Definir indicadores macro de gestión.
- Favorecer un modelo de gestión participativo basado en la colaboración, la pro-actividad y la asunción de responsabilidades.
- Desarrollar estrategias que garanticen la eficiencia presupuestaria.

Impulsar la convergencia en la regulación con estándares internacionales

La globalización económica y el acelerado avance de las nuevas tecnologías están cambiando las relaciones entre los Estados, sus administraciones, los mercados y las y los ciudadanos. Esto genera todo un conjunto de desafíos relacionados con el contexto legal e institucional en el cual opera la administración tributaria y la necesidad creciente de que los diferentes sistemas de supervisión y control sean compatibles entre sí.

Para ello, la DGII estará trabajando en:

- Adecuarnos a la nomenclatura internacional del IVA.
- Movernos hacia un modelo universalizado de declaración de la renta.
- Ampliar y fortalecer la firma e implementación de acuerdos de intercambios de información.
- Promover una estructura tributaria en consonancia con los países de la OCDE.

Fomentar el desarrollo integral del capital humano

En la actualidad el desarrollo integral del capital humano es la respuesta a la necesidad que tienen las instituciones de contar con un personal calificado y productivo para la consecución de los objetivos que se ha propuesto. Fomentar el desarrollo integral del capital humano a todos los niveles constituye una de las principales fuentes de bienestar tanto para las y los colaboradores como para la organización. Por eso, desarrollar de manera integral el capital humano debe ser de vital importancia, porque no solo contribuye al desarrollo técnico y profesional de las personas sino a su desarrollo como individuos a la vez que redundando en beneficios para la organización.

Para el logro de este objetivo general, la DGII se ha propuesto:

- Desarrollar estrategias de capacitación adaptadas a las necesidades de los diferentes grupos ocupacionales y promover el uso de los medios virtuales.
- Generar herramientas que faciliten la mejora continua y la gestión del cambio.
- Posicionar al empleado de la DGII como referencia del servicio público de la administración.

Tabla de Indicadores – Eje IV

A continuación se presenta la lista de indicadores estratégicos a través de los cuales será medido el cumplimiento del eje IV.

La DGII cumpliendo con las mejores prácticas institucionales de la OCDE	
Objetivo General	Indicadores de Resultados
Fortalecer la eficiencia y eficacia de la DGII	Procesos optimizados en función del ciclo de vida del contribuyente
	Eficiencia presupuestaria
	Implementación de la plataforma de Business Intelligence (Inteligencia de Negocios)
Convergencia en la regulación con estándares internacionales	Progresividad de la estructura tributaria (Tendencia +)
	Declarantes de Renta (Tendencia +)
	Tiempo de respuesta a una solicitud de Reembolso/devoluciones
Fomentar el desarrollo integral del capital humano	Nivel de satisfacción de los supervisores respecto a los programas de capacitación impartidos a sus colaboradores
	Promedio resultados de las Evaluaciones de desempeño (Tendencia +)

NOTA DE AGRADECIMIENTO

El plan estratégico de cualquier institución nunca puede ser cosas de uno o unos pocos. Sin la participación de todos (técnicos, analistas, encargados, directivos, oficiales, auditores, etc.) este documento que ahora se presenta no sería nada más que un conjunto de ideas y buenas intenciones, un bonito libro que colocar en cualquiera de las repisas de nuestras oficinas.

Por eso la DGII quiere agradecer a todas y cada una de las personas que ha participado en el proceso, que se ha prestado a responder a nuestras preguntas, a participar en los talleres y a colaborar en todo momento. Gracias por sus ideas, por sus cuestionamientos, por su paciencia en ocasiones y, en fin, por su apoyo.

Por último, pero no menos importante, nuestro más sincero agradecimiento a Miguel Hernández, Director General de Inversión Pública del Ministerio de economía, planificación y desarrollo, por su colaboración desinteresada como facilitador externo de los talleres de planificación, por su energía, por su flexibilidad y por su compromiso con lo público.

ANEXOS

- Matriz del Plan Estratégico Institucional 2014 – 2017
- Tablero de Indicadores
- Carta de derechos de las y los Contribuyentes

MATRIZ DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2014 – 2017

Ejes	Objetivos Generales	Objetivos Específicos
Una Administración Tributaria al alcance del Contribuyente	Ser la principal instancia de asesoría tributaria para el contribuyente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar programas de asistencia a los y las contribuyentes de acuerdo a su perfil y necesidades. 2. Ofrecer soluciones integrales a los y las contribuyentes que les permita cumplir con sus obligaciones tributarias sin intervención de terceros.
	Garantizar condiciones de excelencia en el servicio ofrecido.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar experiencias de servicio que generen satisfacción en los y las contribuyentes. 2. Estandarizar territorialmente la gama de servicios ofertados a los y las contribuyentes 3. Promover la descentralización de servicios la administración tributaria a nivel local. 4. Identificar las dificultades u obstáculos que presentan las personas físicas y Jurídicas para interactuar con nosotros y diseñar estrategias para minimizarlas o eliminarlas.
La Información como base de una administración tributaria moderna	Mejorar la cantidad y la calidad de la información que dispone la administración tributaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integrar los sistemas de información con que cuenta la administración tributaria. 2. Mejorar el registro de información de los y las contribuyentes. 3. Continuar con el desarrollo de acuerdos interinstitucionales que faciliten el cruce de información. 4. Fomentar los acuerdos con gremios y/o sectores de actividades económicas específicas que permitan obtener información relevante acerca de estas. 5. Potenciar la realización de análisis y estudios prospectivos, económicos y tributarios.
	Ofrecer información al contribuyente en el lugar y momento oportuno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Homogenizar la información que se da al contribuyente por los diferentes canales. 2. Fortalecer los canales de vinculación con los y las contribuyentes.
La Administración Tributaria contrarresta el Incumplimiento	Facilitar el cumplimiento voluntario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover la actualización y simplificación del sistema tributario para facilitar su comprensión y administración. 2. Desarrollar iniciativas para incentivar a que los y las contribuyentes estén al día en sus obligaciones como una forma de reconocer el cumplimiento. 3. Definir estrategias para minimizar los diferentes aspectos de la informalidad. 4. Eficientizar los procesos tributarios de forma que permitan reducir los costos de cumplimiento de los y las contribuyentes. 5. Intensificar el acercamiento a la sociedad y diseñar intervenciones que fomenten la cultura tributaria.
	Fortalecer las acciones de control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliar la cobertura de las acciones de control. 2. Fortalecer la capacidad coercitiva y sancionatoria de la administración tributaria. 3. Identificar y diseñar mecanismos administrativos y normativos para la eliminación de los esquemas de planificación fiscal agresiva. 4. Diseñar herramientas para identificar y perseguir las prácticas de enanismo fiscal. 5. Consolidar la fiscalización relacionada con precios de transferencia, inversión extranjera y operaciones económicas internacionales. 6. Dotar de un enfoque multidisciplinar a las acciones de control.
	Definir estrategias de actuación selectivas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar estrategias (fiscalización y control) diferenciadas que incluyan como variable el territorio y la actividad económica. 2. Definir estrategias de control en función del patrón de comportamiento de cada contribuyente (perfil de riesgo). 3. Generar programas anuales de acción (control tributario, cobranzas, etc.) acordes a cada segmento de contribuyente en función de su tamaño.

Ejes	Objetivos Generales	Objetivos Específicos
La DGII cumpliendo con las mejores prácticas institucionales de la OCDE	Fortalecer la eficiencia y eficacia de la DGII	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientar los procesos misionales de la AT en función del ciclo de vida del contribuyente (Gestión por procesos). 2. Definir indicadores macro de gestión. 3. Favorecer un modelo de gestión participativo basado en la colaboración y la pro-actividad y asumiendo responsabilidades. 4. Desarrollar estrategias que garanticen la eficiencia presupuestaria.
	Convergencia en la regulación con estándares internacionales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuarnos a la nomenclatura internacional del IVA. 2. Movernos hacia un modelo universalizado de declaración de la renta. 3. Ampliar y fortalecer la firma e implementación de acuerdos de intercambios de información. 4. Promover una estructura tributaria en consonancia con los países de la OCDE.
	Fomentar el desarrollo integral del capital humano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar estrategias de capacitación adaptadas a las necesidades de los diferentes grupos ocupacionales y promover el uso de los medios virtuales. 2. Generar herramientas que faciliten la mejora continua y la gestión del cambio 3. Posicionar al empleado de la DGII como referencia del servicio público de la Administración.

TABLERO DE INDICADORES

Una Administración Tributaria al alcance del Contribuyente	
Objetivo General	Indicadores de Resultados
Ser la principal instancia de asesoría tributaria para el contribuyente.	Nuevos contribuyentes registrados en la OFV (Tendencia +)
	Nuevas herramientas que faciliten la autogestión (Tendencia +)
	Impacto de los programas de asistencias implementados (Tendencia +)
Garantizar condiciones de excelencia en el servicio ofrecido.	Nivel de satisfacción de las y los contribuyentes respecto al servicio ofrecido
	Índice de Estandarización (Administraciones Locales)
	Tendencia descentralización de servicios ofertados (Tendencia +)
	Cumplimientos de los plazos de respuesta establecidos a solicitudes hasta el 95%
La Información como base de una administración tributaria moderna	
Objetivo General	Indicadores de Resultados
Mejorar la cantidad y la calidad de la información que dispone la administración tributaria	% de contribuyentes no localizados
	% de contribuyentes con errores de captura o registro
	% de contribuyentes con obligaciones incorrectas
	Nuevos contribuyentes con RNC (Tendencia +)
	Efectividad de los Cruces de Información Internos (Tendencia +)
	Número de análisis y estudios prospectivos, económicos y tributarios realizados (Tendencia +)
Ofrecer información al contribuyente en el lugar y momento oportuno	Oficinas Físicas: Atención del 95% en 15 Minutos, 90% (en días pico)
	Facilidad para entrar en contacto con la administración tributaria: a) Tasa de abandono en Oficinas físicas(Tendencia -) b) Tasa de abandono Centro de atención telefónica (Tendencia -)
	Centro de atención telefónica: 80% de las llamadas atendidas en 20 segundos
	Respuesta a consultas técnicas: 95% dentro del establecido
La Administración Tributaria contrarresta el Incumplimiento	
Objetivo General	Indicadores de Resultados
Facilitar el cumplimiento voluntario	Tasa de cumplimiento voluntario
	Tasa de cumplimiento de pago dentro del plazo
	% de declaraciones a través de la OFV
	% de rectificativas realizadas voluntariamente
	Nivel de Evasión (Renta e ITBIS)
	Productividad del ITBIS
Fortalecer las acciones de control	% de recaudación proveniente de las acciones de control
	% Cobertura de las acciones de control
	Calidad de la Selección de fiscalización
	% de recuperación de la deuda morosa / cobro coactivo
Definir estrategias de actuación selectivas	% de recuperación de saldos pendientes una vez concluida la inspección
	% de inspecciones centradas en el perfil de riesgo y los manuales sectoriales (de Interés fiscal)
	% de éxito de las auditorías basadas en actuación selectiva
La DGII cumpliendo con las mejores prácticas institucionales de la OCDE	
Objetivo General	Indicadores de Resultados
Fortalecer la eficiencia y eficacia de la DGII	Procesos optimizados en función del ciclo de vida del contribuyente
	Eficiencia presupuestaria
	Implementación de la plataforma de Business Intelligence (Inteligencia de Negocios)
Convergencia en la regulación con estándares internacionales	Progresividad de la estructura tributaria (Tendencia +)
	Declarantes de Renta (Tendencia +)
	Tiempo de respuesta a una solicitud de Reembolso/devoluciones
Fomentar el desarrollo integral del capital humano	Nivel de satisfacción de los supervisores respecto a los programas de capacitación impartidos a sus colaboradores
	Promedio resultados de las Evaluaciones de desempeño (Tendencia +)

CARTA DE DERECHOS DE LAS Y LOS CONTRIBUYENTES

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) opera sobre el principio fundamental de que las y los contribuyentes actúan de conformidad con la ley. Por ello está comprometida con proporcionarles toda la información, asistencia, asesoramiento y servicios que necesiten para cumplir con sus obligaciones tributarias.

En sus relaciones con la Administración Tributaria, la ciudadanía cuenta con un conjunto amplio de derechos reconocidos expresamente en la normativa vigente. Estos derechos son tomados muy en serio por la DGII. Para garantizar que las y los contribuyentes comprendan lo que pueden esperar en su relación con nuestra institución, se ha creado la presente Carta de Derechos que detalla la manera en que le corresponde a la DGII tratar a la ciudadanía.

La Carta de Derechos de las y los Contribuyentes se basa en los valores de profesionalidad, integridad y cooperación. La DGII tiene el compromiso de servirles con altos estándares de calidad, respeto, cortesía y equidad garantizando los derechos detallados a continuación:

- I** Usted tiene el derecho a recibir un trato cortés y diligente por parte del personal al servicio de la DGII
El personal de la DGII le facilitará en todo momento el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones brindándole un trato profesional, cortés y de calidad. En caso de no estar satisfecho o satisfecha con el trato recibido, la DGII pone a su disposición diferentes vías para realizar una reclamación y la misma será atendida con diligencia y confidencialidad.
- II** Usted tiene el derecho a recibir información completa, precisa, clara y oportuna sobre cómo cumplir con sus obligaciones de acuerdo a su situación tributaria
Como contribuyente recibirá información completa, precisa y oportuna en un lenguaje sencillo que explique las leyes y normativas relativas a su situación tributaria específica, para facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones. Además, la DGII pone a su disposición la posibilidad de consultar el estado de sus solicitudes y procedimientos.
- III** Usted tiene el derecho a recibir información oportuna sobre actuaciones que realice la DGII de las que usted sea parte
La DGII le notificará oportunamente al inicio de las actuaciones de comprobación o revisión y le explicará su naturaleza y alcance, así como los derechos y obligaciones que tiene en el curso de tales actuaciones, respetando siempre los plazos establecidos en la legislación tributaria.
- IV** Usted tiene el derecho a recibir información sobre cambios en la legislación de manera oportuna
La DGII se compromete a proporcionarle información sobre las novedades y/o modificaciones que se produzcan en las leyes, normas, resoluciones, decretos y otras normativas que incidan sobre el sistema tributario dominicano.
- V** Usted tiene el derecho a hacer consultas a la DGII sobre casos particulares relacionados con la aplicación de las leyes y normativas tributarias
Puede consultar a la DGII sobre sus dudas e inquietudes en lo relativo a la interpretación y aplicación de las leyes y normativas de carácter tributario en situaciones concretas. Para ello, la institución responderá oportunamente a través de las vías disponibles.
- VI** Usted tiene el derecho a la privacidad y confidencialidad de su información
La DGII no divulgará la información que nos suministren las y los contribuyentes. Usted tiene derecho a saber por qué le pedimos esta información y cómo y para qué la usaremos.
- VII** Usted tiene el derecho a una revisión formal y una reconsideración posterior
Si no está de acuerdo con el monto de impuesto que adeuda, ya sea en cuanto a la aplicación de la ley o de resoluciones administrativas, tiene derecho a solicitar a la DGII que reconsidere su decisión. De no estar de acuerdo con esta revisión también tiene derecho a presentar un recurso ante el tribunal judicial correspondiente.
- VIII** Usted tiene derecho a denunciar el incumplimiento o fraude por parte de otro u otra contribuyente
En caso de que tenga conocimiento de acciones irregulares o actividades fraudulentas por parte de otro u otra contribuyente tiene el derecho a denunciarle a través de los canales que la DGII ha dispuesto para tal fin.
- IX** Usted tiene el derecho a ser representado o representada por una persona de su elección
Las y los contribuyentes tienen derecho de representarse a sí mismos o a que otra persona les represente, con la debida autorización escrita. Su representante debe ser una persona facultada ante la DGII para estos fines, tal como un abogado o abogada, contadora o contador público autorizado o agente registrado.
- X** Usted tiene derecho a conocer las informaciones sobre nuestro desempeño organizacional y ejecución presupuestaria
La DGII tiene a su disposición información actualizada sobre su desempeño organizacional y ejecución presupuestaria que puede ser consultada a través del Departamento de Libre Acceso a la Información Pública y en el portal de transparencia de nuestra página web: www.dgii.gov.do.