



# MODERNA

*ii* MODERNA ES LA REVISTA INTERNA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS ■ NO. 6 ■ NOVIEMBRE 2007



# LA DGII

## DIEZ AÑOS DESPUÉS

LA TRANSFORMACIÓN DE LA  
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA  
2004-2007

# Presentación

## SEXTA EDICIÓN II MODERNA: UNA ENTREGA ESPECIAL

La presente entrega de II Moderna es una edición especial, como parte de las acciones del Décimo Aniversario de la institución, que aborda el proceso de modernización de la Dirección General de Impuestos Internos retomado por la presente administración a partir del 16 de agosto de 2004. Esta publicación cuenta con los aportes de prácticamente todas las áreas, para documentar las transformaciones que han permitido el gran desempeño que todos le reconocen a la DGII.

De entrada, nuestro Director General nos resume lo que ha sido este proceso planificado, para luego pasar a una serie de reportajes que abordan los resultados del nuevo modelo de gestión: el crecimiento sostenido de las recaudaciones y las transformaciones internas fruto de la aplicación de la Ley No. 227-06 que nos otorga personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio. Asimismo, se abordan los ejes que nos permitido convertirnos en una organización líder en el país y de referencia en Latinoamérica: la Revolución Tecnológica, que en estos últimos tres años desarrolla la institución, y los Procesos de Control para mejorar todos los indicadores y alcanzar las metas establecidas en el Plan Estratégico 2004-2008. Esta edición aborda, además, las Reformas Fiscales, los estudios de imagen sobre Impuestos Internos y los resultados de una serie de planes y programas desarrollados en los últimos años, hasta cerrar con un dossier de Anexos que contiene todas las conferencias magistrales dictadas



por nuestro Director General en el país y en el extranjero. Este material permite una lectura contextualizada de lo que ocurre en Impuestos Internos.

Para nadie es un secreto que la DGII ha experimentado profundos ajustes, tanto en su estructura como en sus funciones, de cara a los procesos de modernización y transparencia que vive la sociedad dominicana y a la apertura comercial, representada por la entrada en vigencia del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos y Centroamérica. Esta sexta entrega especial de II Moderna pretende convertirse en un aporte en dos dimensiones. Ser un modesto instrumento para el análisis del desarrollo institucional interno, y convertirse, además, en una contribución a la discusión nacional sobre los cambios que se suceden en el Sistema Tributario enfrentado, sin lugar a dudas, a grandes retos.



UNA PUBLICACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS BAJO LA RESPONSABILIDAD DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS.

AÑO 3, NO. 6 NOVIEMBRE 2007 ||||| DIRECCIÓN: JOSÉ RAMÓN TORRES L. ||||| EDICIÓN Y COORDINACIÓN: WANDA SÁNCHEZ. ||||| ARTE Y DISEÑO: RS&C Y RAFAEL FCO. MERCEDES. ||||| FOTOGRAFÍAS: FIDEL PÉREZ Y RAÚL MUESES. ||||| COLABORACIÓN ESPECIAL EN ESTE NÚMERO DE: MARVIN CARDOZA, CARLOS SANTOS, RUBÉN VALDEZ, WILFREDO MOTA, MAGALI GONZÁLEZ, HÉCTOR NOBOA, CARLOS TORRES, FRANCISCO VÁSQUEZ, CAROLINA YAMAMOTO, CARMEN MERCADO, MARY LIZARDO, FERNANDO PEÑA Y NIEVES VARGAS ||||| IMPRESIÓN: EDITORA AA

# Introducción

La Dirección General de Impuestos Internos es la institución que se encarga de la administración y/o recaudación de los principales Impuestos Internos y tasas en la República Dominicana. La misma, surge con la promulgación de la Ley 166-97, que fusiona las antiguas Direcciones Generales de Rentas Internas e Impuestos Sobre la Renta.

En el 2006, La Ley No. 227-06 otorga a la Dirección General de Impuestos Internos personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio, implicando fuertes procesos transformaciones en los aspectos administrativos, financieros y de recursos humanos de la institución.

Actualmente, la DGII cuenta con 27 Administraciones Locales, 17 Colecturías, 16 Estafetas, cinco Estaciones de Servicio, cuatro Puestos de Recaudación y una agencia Local. Todas ellas distribuidas en todo el territorio nacional para realizar con eficiencia su labor recaudadora y ofrecer un buen servicio.

## FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

### 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

### VALORES

Para alcanzar su Misión, la Dirección General de Impuestos Internos se apoya en un conjunto de cualidades y virtudes que constituyen los Valores Institucionales:

- **Honradez:** Es la cualidad de hacer lo correcto desde el punto de vista ético.
- **Lealtad:** Ser fiel, noble e incapaz de cometer cualquier traición o engaño, frente a su organización, sus bienes, sus principios y sus compañeros.
- **Dinamismo:** Actuar con iniciativa, destreza, diligencia e ímpetu respecto a sus actividades o labores.
- **Compromiso Social:** Es asumir una actitud responsable en el cumplimiento de las funciones asignadas, tanto a nivel ético como operativo, y sentirse parte importante de la sociedad con un desempeño sobresaliente.



# Índice

## I.- MENSAJE DEL DIRECTOR

- La DGII 10 Años Después: Una transformación planificada .....7

## II.- ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS RECAUDACIONES

- Crecimiento sostenido en los ingresos fiscales.....11

## III.- LA TRANSFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

- Autonomía .....13
- Nueva Estructura Organizacional .....15
- Reglamentos Internos. Políticas y Procedimientos .....18
- Remodelación Infraestructura. ....20
- Programa Trainee .....21

## IV.- REVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

- Migración Microsoft .....22
- Oficina Virtual .....23
- Plataforma de Pagos Electrónicos .....25
- Proyecto Norma 08.....27
- Últimus BPM .....28
- El Sistema de Información Cruzada y Otros avances tecnológicos .....31
- El nuevo Data Center.....32

## V.- PROCESOS DE CONTROL

- Plan Antievasión.....33
- Comprobantes Fiscales .....35
- Fiscalización Interna y Externa .....38
- Tarjeta de Turismo .....40
- Lotería Fiscal .....42

## **VI.- LEGISLACIÓN**

● Reformas Tributarias y DR CAFTA. ....	43
● Normas Generales.....	49
● Gestión Jurídica.....	53

## **VII- SERVICIOS**

● Gestión de Servicios.....	57
● La Educación Tributaria.....	66
● Renovación de Marbetes.....	70
● Placa de Motocicletas.....	72

## **VIII.- OTROS RESULTADOS QUE DEMUESTRAN LA EFICIENCIA**

● Los Reembolsos son una realidad.....	73
● Acuerdos y Convenios.....	77
● Reconocimientos a la Calidad.....	79
● Cooperación Internacional.....	80
● Estudios de Imagen.....	82
● La DGII en las Ferias.....	86

## **IX.- ANEXOS**

### **● CONFERENCIAS DEL DIRECTOR GENERAL:**

--“La Evasión Tributaria: Acciones para combatirla”.....	89
--“La Fortaleza Institucional de la DGII nueve años después”.....	97
--“Consideraciones sobre el Rol del Contador-Auditor frente a la Administración Tributaria actual”.....	101
--“El Control de Cumplimiento”.....	107
--“El futuro del empresariado dominicano de cara a la Reforma Fiscal”.....	119
--“La Transparencia y el Libre Acceso a la Información Pública en la DGII”.....	123
--“Cumplimiento Tributario: Mitos y Realidades”.....	129
--“Reflexiones sobre la Autonomía Funcional y Presupuestaria de las Administraciones Tributarias: caso DGII”.....	135
--“Diferencias entre el rol del CIO en el Sector Público y en el Privado 2006” ( <i>Conferencia de Germania Montás</i> ).....	139
● Decreto. No. 254-06. Reglamento para la Regulación de la Impresión, Emisión y Entrega de Comprobantes Fiscales.....	143
● Ley 227-06. Autonomía de la DGII.....	155

## LA DGII 10 AÑOS DESPUÉS: UNA TRANSFORMACIÓN PLANIFICADA

Esta entrega especial de nuestra II MODERNA nos permite conmemorar los diez años de la creación de la DGII y pasar revista a los resultados alcanzados en la ejecución del Plan Estratégico 2004-2008. Hace diez años veíamos una Administración Tributaria interna rudimentaria en su accionar, compuesta por las Direcciones Generales de Rentas Internas e Impuesto Sobre la Renta. En ese momento, más del 95% de las operaciones de Rentas Internas se realizaban manualmente. La emisión de matrículas y recibos de pago con máquinas de escribir mecánicas contrasta con el proceso de hoy, donde, por ejemplo, todas las operaciones de Vehículos de Motor y de recepción de pagos se realizan de forma automatizada.

Era difícil imaginar que en 10 años, el 53 % de los contribuyentes del ITBIS declararían a través de una Oficina Virtual que opera sobre la red de Internet; que el 99.5% de las declaraciones de retenciones del Impuesto Sobre la Renta a los asalariados se realizaría electrónicamente y se pagarían en la banca comercial. Resultaba difícil imaginar que un marbete, para pagar el derecho a circulación, se compraría por Internet y se lo llevarían a su casa u oficina en cinco días, o que el 95% de los contribuyentes del ITBIS enviarían de manera electrónica el sustento de sus créditos. Pasar de recaudar en el 2005 unos RD\$20,000 millones, por concepto de la Comisión Cambiaria, a recaudar cero en el año 2007 por este mismo concepto, es la mejor demostración de la trascendencia de este proceso de transformación que ha vivido el Sistema Tributario Dominicano y la organización que lo administra. A principios de 2005 presentamos al país el Plan Estratégico de la DGII para elevar el cumplimiento tributario. Este plan definía objetivos estratégicos relacionados con la ejecución de proyectos en el ámbito de la reconversión organizacional, en el uso de la tecnología, en el logro de la eficiencia operativa, en el ámbito de la información, comunicación y divulgación a los ciudadanos contribuyentes y en las normas de aplicación de los impuestos.



*"En estos 10 años de existencia de la DGII, a pesar, del cuatrienio perdido 2000-2004, es mucho lo que podemos exhibir con orgullo".*

### ¿CUÁLES HAN SIDO LOS RESULTADOS?

El proceso de reconversión organizacional ha estado basado en un pilar fundamental: la creación de una entidad autónoma que gestiona sus recursos humanos de manera eficaz. El objetivo de nuestros proyectos sobre la gestión de Recursos Humanos se resume en la frase de nuestra Visión Institucional: "contar con gente ética y profesionalmente inobjetable". Para ello, la DGII se rige de un reglamento de carrera tributaria a la disposición de todos en nuestra página Web, basado en las disposiciones de la Ley 227-06, que otorga personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio a la DGII.

Desde hace dos años, el 85% de los puestos técnicos y gerenciales de la DGII han sido ocupados por personal participante en concursos públicos y reclutados por una empresa privada contratada para estos fines, donde son evaluados a partir de competencias conductuales y técnicas, como garantía de que puedan demostrar, sin temores, su idoneidad para ocupar el puesto y, por tanto, preservarlo.

Como parte de la gestión de Recursos Humanos, en estos tres años la DGII ha intensificado las actividades de capacitación, promoviendo la realización de estudios especializados, incluyendo Maestrías en Administración Tributaria y Hacienda Pública y en la organización de foros de capacitación en temas como Precios de Transferencias, Cobranzas y Fiscalidad Internacional. Asimismo, se ha implementado un proceso de evaluación de desempeño por áreas, que será extendido a una evaluación de desempeño individual. Estas evaluaciones están basadas en la selección de indicadores que apuntan a cada uno de los objetivos definidos en nuestra planificación estratégica, también disponible en nuestra página Web.

Como se ve, durante estos dos últimos años en la DGII se reverencia un culto a la meritocracia como única forma de insertarse a la organización, obtener ascensos o permanecer en ella. Por otro lado, en lo que respecta a los resultados obtenidos de la aplicación del Plan Estratégico en el ámbito tecnológico, este año concluirá la construcción del nuevo Centro de Cómputos de la DGII, con los estándares internacionales de disponibilidad. Mientras, la relación computadora por empleado que trabaja actualmente en la DGII es de 0.73, lo que la sitúa en un nivel envidiable para cualquier organización del país.

## **Control de Cumplimiento y la Tecnología**

En cuanto a la comunicación y divulgación de informaciones a los contribuyentes, la DGII ha desarrollado proyectos en cuatro vertientes: por un lado su página en Internet, premiada con La Arroba de Oro del 2006, que contiene toda la información que un ciudadano puede requerir, así como mesas de ayuda para soportar sus actividades frente a la DGII. Por otro lado, una publicidad informativa que ha cuidado los aspectos técnicos y que permite informar a los ciudadanos sobre procesos de su interés.

Asimismo, trabajamos la vertiente de educación tributaria que alcanza fundamentalmente a los pre-contribuyentes para promover la conciencia tributaria, mostrando la importancia del pago de los impuestos, reforzando el sentido de responsabilidad social y desarrollando una cultura de cumplimiento tributario. En nuestra página Web existe una sección de Educación donde encontrarán presentaciones, documentos, guías, historietas, juegos de mesa, sopa de letras y otras herramientas educativas enfocadas a que los futuros ciudadanos dominicanos entiendan el origen y la necesidad de pagar los impuestos. Esta iniciativa sin precedentes, se fundamenta en nuestra fe en el futuro de esta nación, a partir de la formación de ciudadanos responsables y solidarios.

## **Simplificación de los Procesos**

Los resultados de los proyectos relacionados con el objetivo estratégico relativos a la mejora en la aplicación de los impuestos se basan en la propuesta de simplificación de procesos y eliminación de impuestos contenidas en la ya aprobada Ley de Eficiencia Recaudatoria.

## **El Plan Anti-evasión: reconquista de un terreno perdido**

El Plan Anti-evasión ha estado compuesto básicamente por las normas generales de retención del ITBIS en el pago de servicios y en el pago con tarjetas de crédito y débito, por la norma de declaración conjunta de las retenciones del ISR con la TSS, por la norma especial para el sector construcción y por el Reglamento de Comprobantes Fiscales.

Los resultados recaudatorios que mostraremos a continuación, son la mejor muestra del éxito del Plan Anti-evasión. En el año 2006 las recaudaciones aumentaron en RD\$28,000 millones, respecto al año 2005; equivalente a un crecimiento de 35%. Asimismo, en el primer semestre del año en curso, las recaudaciones se incrementaron en 30% con respecto al igual período del año anterior, superando, a su vez, en RD\$8,400 millones los ingresos estimados. En otro orden, la evasión del ITBIS ha descendido en más de 12 puntos porcentuales. Vamos, sin duda, rumbo a lograr nuestro objetivo de que para el 2008 la evasión se sitúe en 28%, lo que se corresponde con los niveles del año 2000.

## **Número de Comprobante Fiscal, otra realidad tributaria en RD**

A partir del Reglamento de Control de Emisión, Impresión y Entrega de Comprobantes Fiscales se puede hablar de otra realidad tributaria ubicada sobre niveles de cumplimiento muy superiores y sobre formas de control tributario distintas.

Estamos convencidos de que la evasión está fundamentalmente determinada con la percepción de riesgo de los contribuyentes y, por tanto, con la fortaleza de la Administración Tributaria que gestiona un sistema impositivo. Está claro que un sistema tributario vale lo que valga la administración tributaria que lo gestiona.

Como garantía para elevar el riesgo a los que incumplen, la DGII se preocupó por fortalecer las penalidades previstas en la Ley Tributaria como mecanismo para sustentar las medidas de control de evasión. De esta forma, podremos garantizar que aquellos que cumplen puedan competir en igualdad de condiciones. Inquebrantablemente, estamos comprometidos con la equidad tributaria y que la evasión constituye la más grosera violación de este principio de la tributación. Resulta para nosotros reconfortante que los que han adoptado la transparencia como su modo de actuación en los negocios, reclamen permanentemente que la DGII asuma con más ímpetu su labor fiscalizadora y controladora.

## **La Autonomía de la DGII**

Para la Administración Tributaria Dominicana, su primer paso de avance hacia la modernización organizacional lo constituyó la creación de la DGII hace diez años, lo que le ha permitido tener una visión integrada del proceso tributario. Hasta ese momento segmentado entre dos entidades que compartían la administración de los tributos internos. El segundo gran paso lo ha representado la aprobación de las leyes que otorgan la autonomía, tanto a la Dirección General de Aduanas como a la Dirección General Impuestos Internos. En nuestro caso, la autonomía nos ha permitido definir dos grandes componentes de desarrollo organizacional para ser implementados en los próximos dos años.

Los proyectos que forman parte de estos componentes permitirán crear esas capacidades imprescindibles para que la DGII se mantenga como una organización con un alto desempeño organizacional: el fortalecimiento de la gestión presupuestaria, financiera y administrativa y la implementación de una carrera especial para la DGII. Todos los procesos de modernización garantizarán seguridad a la sociedad dominicana de la transparencia con que se manejan sus recursos.

Cabe destacar la apertura de la sección de Transparencia en nuestro portal de Internet donde se pueden consultar, entre otras cosas, la ejecución presupuestaria de la DGII y muchas informaciones de interés.

En fin, que en estos 10 años de existencia de la DGII, a pesar, del cuatrienio perdido -2000-2004-, es mucho lo que podemos exhibir con orgullo. Creo, sin embargo, que lo más importante con lo que contamos es con nuestro recurso humano. Un recurso humano cada vez más tecnificado y más consciente de su rol ante la sociedad.

En Fin, estamos comprometidos con ir mejorando día a día, desarrollando las acciones que sean necesarias para que en cada una de las etapas que tendrá que vivir la DGII, ésta sea cada vez mejor.

# RESULTADOS DEL NUEVO MODELO DE GESTIÓN





# ANÁLISIS DE LAS RECAUDACIONES

## CRECIMIENTO SOSTENIDO EN LOS

# INGRESOS FISCALES

Al cuatro años de gestión, la Administración Tributaria ha logrado resultados sorprendentes en materia de recaudación. La participación del recaudo de la DGII en el Producto Interno Bruto ha venido aumentando al pasar de 8% en el 2004 a 11% en el 2007 lo que equivale a un crecimiento sin precedentes de 3% del PIB en sólo cuatro años (Ver Gráfico No. 1). Asimismo se destaca la reducción de la evasión, que en el caso del ITBIS pasó de 43% en el 2003 a 31% en el 2006.

En el período 2004-2007, DGII recaudó la cantidad USD\$11,409 millones de dólares, superando las recaudaciones del período 2000-2003 en USD\$4,637 millones, para un crecimiento de 68%.

En este período de gestión fueron diversas las variables que influyeron en el crecimiento sostenido de las recaudaciones, entre las que se destacan el reestablecimiento de la estabilidad macroeconómica luego de la crisis del año 2003, el proceso de la reforma del sistema fiscal producto del DR-CAFTA y las exigencias del

Fondo Monetario Internacional (FMI). Además, el fortalecimiento del control fiscal, la modernización de los procesos tributarios, el incremento del universo de contribuyentes y la incorporación de nuevas tecnologías a lo interno.

El departamento de Estudios Económicos realizó un estudio evaluativo de las gestiones 2004-2007 vs 2000-2003.

### Análisis por Impuestos

**ISR de Empresas y Personas.** En el período de análisis, el renglón de impuestos sobre los ingresos creció en USD\$3,994 millones, equivalente a un 25% con respecto al mismo

período en estudio. Este concepto ha experimentado un crecimiento sostenido en el período 2004-2005 (Ver

Gráfico No. 2) que es explicado fundamentalmente por la recuperación de la actividad económica, la eficiencia en el cobro del tributo producto de la aplicación del Número de Comprobante Fiscal iniciado en el año 2007 y la aplicación de la Ley 557-05 de Reforma Tributaria que modificó la tasa impuesto al pasarla de 25% a 30%.

Es importante destacar el crecimiento experimentado por el Impuesto sobre la Renta de los Asalariados cuando en realidad se esperaba una pérdida fiscal producto del aumento del salario mínimo mensual imponible que pasó de RD\$23,035 a RD\$24,187 y de la disminución de la tasa del 30% a 29% aplicable sólo a los salarios del último tramo (los mayores a RD\$78,750) contemplado en la Ley 557-05.

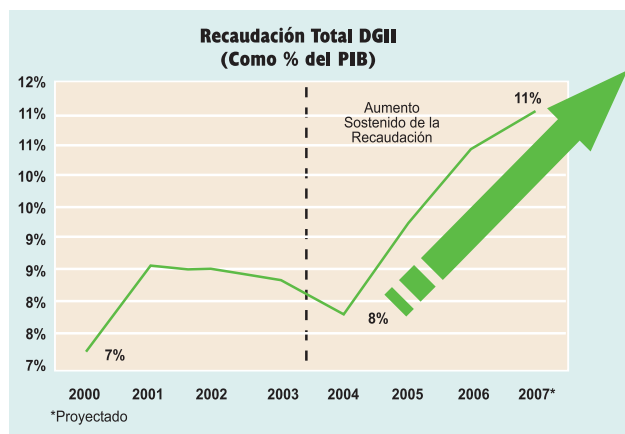
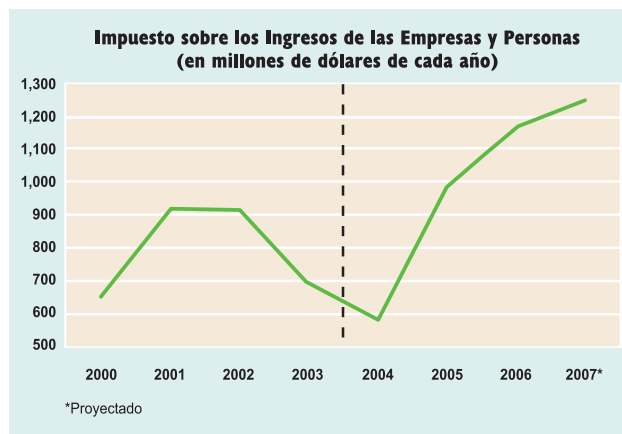
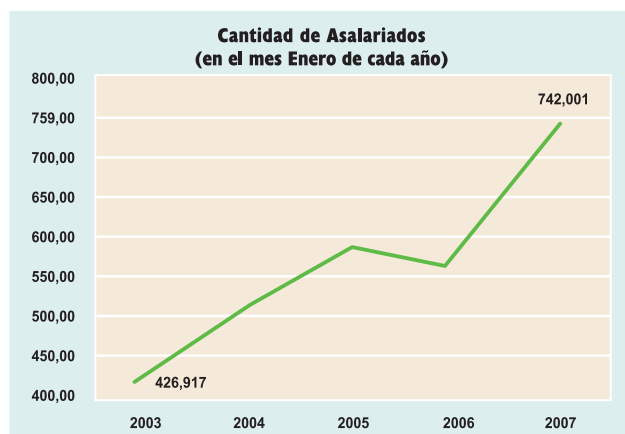
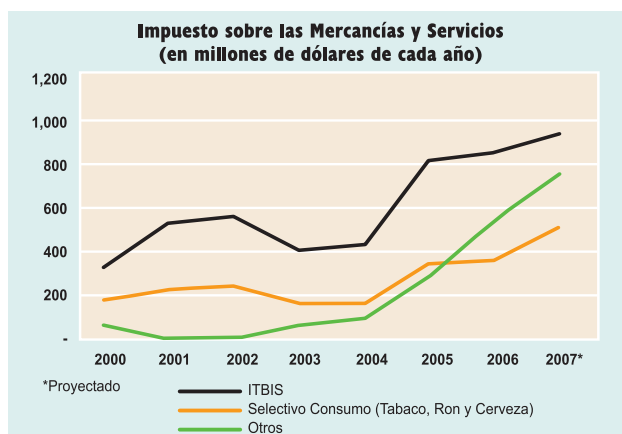
En este sentido, éste aumento responde al dinamismo del mercado laboral producto de la recuperación económica donde la cantidad de asalariados aumentó en más de 300 mil (Ver Gráfico No. 3). También la eficiencia de la Administración Tributaria en el uso de la declaración electrónica de las nóminas para liquidación de dicho impuesto implementada en el año 2005 y otros mecanismos para reducir la evasión que han obligado a las

Cuadro No. 1

Recaudación Total DGII (en millones de Dólares)				
Conceptos	2000-2003	2004-2007	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Impuestos sobre la Renta de Empresas y Personas	3,188.2	3,994.2	805.9	25%
Impuestos al Patrimonio	225.1	604.7	379.6	169%
Impuesto sobre la Mercancía y Servicios	2,810.0	6,234.0	3,424.0	122%
Otros Impuestos	548.4	576.5	28.1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>6,771.8</b>	<b>11,409.3</b>	<b>4,637.6</b>	<b>68%</b>

Cuadro No. 2

Principales Cambios Legislativos en el ITBIS	
Ley y fecha de aplicación	Descripción
Ley 147-00, Enero del 2001	Modificación de la Tasa de 8% a 12%
Ley 288-04, Octubre del 2004	Modificación de la Tasa de 12% a 16%
Ley 557-05, Enero del 2006	Ampliación Parcial de la Base del ITBIS
Ley 495-06, Enero del 2007	Inclusión en la base imponible del Selectivo al Consumo de Tabaco y Alcoholes

**Gráfico No. 1****Gráfico No. 2****Gráfico No. 3****Gráfico No. 4**

empresas a transparentar sus nóminas. El crecimiento de la cantidad de asalariados reportados ha aumentado sostenidamente en promedio de 30 por ciento en los últimos meses.

### Impuesto sobre el Patrimonio

Al comparar el período 2003-2007 con 2000-2003, el Impuesto sobre el Patrimonio creció en 169%. Esto gracias a la ampliación de la base imponible y creación de nuevas figuras impositivas previstas en las leyes 288-04 y 557-05. En particular, la Ley 557-05 sustituye el Impuesto a la Propiedad Inmobiliaria (IPI) y grava solamente a las Personas Jurídicas. En otras palabras, los inmuebles pertenecientes a personas jurídicas

pasaron a pagar Impuesto sobre los Activos. Asimismo, esa Ley crea un impuesto ad-valorem de 17% sobre el valor CIF al registro o inscripción de todos los vehículos de motor, excluyendo los tractores agrícolas de ruedas, de recién ingreso al territorio nacional. Se recuerda que este impuesto se creó en sustitución de la Comisión Cambiaria que era de 13%.

### Impuesto sobre las Mercancías y Servicios.

Dentro de este renglón se destacan la participación del ITBIS, los Impuestos Selectivos al Consumo (Tabaco, Ron y Cerveza) y otros tales como los impuestos Selectivos a los Servicios (Tranferencias Bancarias y Telecomunicaciones) y el

Impuestos sobre los Hidrocarburos. El ITBIS, es el principal impuesto dentro del renglón de Mercancías y Servicios. Este tributo experimentó un aumento de 67 por ciento al comparar 2004-2007 versus 2000-2003, lo que equivale a un crecimiento absoluto de USD\$1,245 millones. Este alto desempeño es producto, además del crecimiento de la economía, de los cambios legislativos (*ver Cuadro No. 2*) y la reducción de la evasión tras la aplicación de la Norma 08-04 de Retención del ITBIS en ventas con Tarjetas de Crédito o Débito del año 2005 y la entrada en vigencia en el 2007 del Número de Comprobante Fiscal (NCF).

Es importante recordar un hecho

histórico en la Administración Tributaria de la República Dominicana. En mayo del 2007, la DGII realizó el primer reembolso por RD\$160 millones a los contribuyentes del ITBIS. Con la medida la DGII cumple con las disposiciones de la Ley y responde a un viejo reclamo del empresariado respecto a ejecutar un mecanismo que les garantiza competitividad a distintos sectores de la economía.

En otro orden, el Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) de Alcoholes y Tabaco han experimentado un crecimiento de 71% al comparar el período 2003-2007 con el mismo período anterior, al pasar de USD\$819.9 millones a USD\$1,402.5 millones. Este incremento de la recaudación de dichos Selectivos se debe principalmente a las múltiples modificaciones legislativas en el período en estudio. El cuadro No. 3, recoge los principales cambios legislativos del ISC.

En el período comprendido del 2004 al 2007 se crearon nuevos impuestos dentro del renglón de Mercancías y Servicios que cobraron preponderancia. Nos referimos al impuesto Selectivo a los Servicios (Transferencias Bancarias y Telecomunicaciones) creado en el año 2004 y el Impuesto sobre los Hidrocarburos incorporado en el año 2005 en sustitución de la comisión cambiaria, la cual fue eliminada por la entrada en vigencia del DR-CAFTA. (Ver Gráfico No. 4)

### Recaudaciones Comparativas: 2006 y 2007

Durante el mes de mayo 2007 se recaudaron RD\$13,376 millones, superando las del mismo período del año anterior en RD\$3,385 millones, para un crecimiento de 41%. En el mes en estudio la meta

de recaudación fue superada en RD\$443 millones. Mientras, en el período enero a mayo se lograron RD\$3,770 millones adicionales al estimado por concepto de ISR de las Empresas y Personas Físicas, equivalente a un cumplimiento de 19% por encima de la meta. El crecimiento experimentado por el Impuesto Sobre la Renta de los Asalariados con RD\$528 millones adicionales al comparar enero-mayo 2007 versus el mismo período del año anterior.

Por otro lado se resalta el crecimiento de un 142% del Impuesto sobre el Patrimonio al comparar mayo del año en curso con mayo del 2006. Éste responde principalmente al pago efectuado por las compañías con fecha de cierre 31 de diciembre, las cuales liquidaron la primera cuota del Impuesto sobre los Activos.

Este impuesto se crea con la Ley 557-05 en sustitución del Impuesto a la Propiedad Inmobiliaria (IPI) y grava solamente a las Personas Jurídicas.

### PARTICIPACIÓN POR IMPUESTO

En el período de análisis se destaca la participación del Impuesto Sobre la Renta de las Empresas y Personas Físicas (ISR) que representaron el 43% del total recaudado del mes, el ITBIS tuvo una participación de 22%, los Impuestos Selectivos al Consumo que incluyen Alcoholes y Tabaco obtuvieron una participación de 8%. El Impuesto al patrimonio fue de 8% y Otros Impuestos representaron un 19%.

**Cuadro No. 3**

Principales Cambios Legislativos en el ISC	
Ley y fecha de aplicación	Descripción
Ley 147-00, Enero del 2001	Incrementa el ad valorem de 10% a 25% para Cerveza Incrementa el ad valorem de 10% a 35% para Ron Incrementa el ad valorem de 10% a 50% el Advalorem para Tabaco
Ley 3-04, Enero 2004	Cambia el sistema de ad Valorem a un impuesto específico sobre el grado de alcohol por litro absoluto y número de cajetillas de cigarrillos
Ley 288-04, Octubre del 2004	Se Incrementa en 50% a los montos específicos de alcoholes y 40% a los cigarrillos
Ley 557-05, Enero del 2006	Incrementa los montos Específicos
Ley 495-06, Enero del 2007	Agrega al Esquema Actual un impuesto ad valorem de 100% para Cigarrillos; y 15% para Ron y Cerveza

**El ITBIS.** Lo recaudado por este concepto en la DGII aumentó en un 25% al comparar enero-mayo del 2007 vs enero-mayo del 2006. La meta fue superada en RD\$1,886 millones para el mismo período. Un indicador del dinamismo en la economía lo es la evolución observada en la Ventas Totales y Ventas Gravadas con ITBIS reportadas por los contribuyentes. Las Ventas Totales crecieron en 38 por ciento y las Ventas Gravadas con ITBIS aumentaron aún más con un 46 por ciento. Se recuerda que el crecimiento de la economía en el primer trimestre del año en curso fue de 9.1% y el porcentaje de la evasión pasó de 42.8% en el 2003 a un 31.1% en el 2006.

**El ISC.** Este impuesto creció en 15 por ciento al comparar el período en estudio, mientras que el Selectivo al Consumo del Tabaco disminuyó en 20 por ciento. Aunque la Ley 495-06 de Rectificación Fiscal aumentó los impuestos a esos productos, la recaudación del mes, reflejó un déficit de RD\$178 millones para el Selectivo a los Tabacos y de RD\$185 para el caso de los Alcoholes. Esto por la disminución en la cantidad declarada tanto de cigarrillos como de litros de alcohol absoluto. Se espera que con la disminución de los impuestos a esos productos, contemplado en el Proyecto de Ley sobre Flexibilización Tributaria, los precios bajen y la demanda se reactive.

# LA TRANSFORMACIÓN ADMINISTRATIVA



La promulgación en el 2006 por parte del Poder Ejecutivo de la Ley 227-06 que le otorga a la DGII la Autonomía Funcional, Administrativa, Técnica, Presupuestaria y Patrimonial fue un logro trascendental para la institución

Desde su fundación en 1997, la DGII ha dado los pasos necesarios para transformarse en una entidad autosuficiente, solvente y con recursos humanos profesionalmente inobjectables. La llegada de la Autonomía pone a Impuestos Internos a la par con las demás administraciones tributarias modernas de América Latina, profundizando con mayor agilidad en

programas y proyectos tendentes a elevar la eficiencia en la recaudación de tributos.

## Lo que ha implicado

A un año de su promulgación, la Ley Número 227-06 que otorga Personalidad Jurídica y Autonomía Funcional, Presupuestaria, Administrativa, Técnica y Patrimonio propio a la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) se traduce en una verdadera fortaleza institucional, logrando cifras sin precedentes en el oficio recaudador, y en importantes transformaciones internas en los aspectos administrativos, financieros y de recursos humanos.

Para empezar, con la Autonomía Presupuestaria la DGII puede diseñar y ejecutar sus planes y proyectos estratégicos de manera oportuna, liberándose en gran medida de las trabas burocráticas existentes y de las presiones políticas. Con esta ley quedó establecido un presupuesto para la institución de un 2% de la recaudación efectiva obtenida cada mes por concepto de los tributos administrados. Además, el esperado Fondo de Reembolso que no pudo ponerse en práctica desde su aprobación en 1992 por la escasez de recursos para estos fines.

La DGII administrará el Fondo Especial de Reembolsos Tributarios según lo establecido por el Artículo 265 de la Ley 11-92. Este fondo se nutrirá del 0.5% de la recaudación presupuestaria y con él se atenderán con celeridad y eficacia las solicitudes de reembolsos de todos los impuestos hechas por los contribuyentes.

Gracias a la Autonomía Funcional, la DGII tiene más agilidad para ade-

cuarse a las nuevas circunstancias para el desarrollo pleno de la capacidad gerencial en los niveles administrativo y operacional, reformulando así el sistema de relaciones existentes entre el Gobierno Central y la Administración Tributaria. Por lo tanto, en este nuevo proceso la Administración Tributaria decide responsablemente la adquisición de productos y servicios, el manejo de los recursos propios, su estructura administrativa y los niveles de remuneración del personal cuya fijación no sea competencia de otras instancias, ni de compromisos políticos.

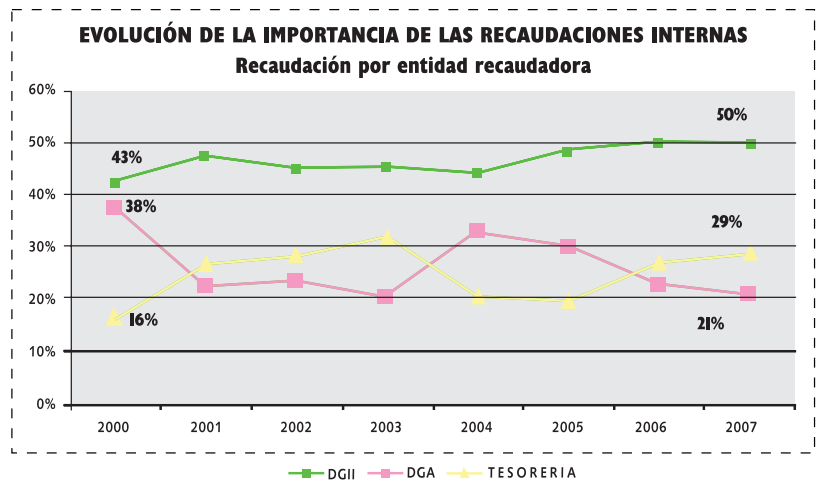
Esta autonomía implica el desarrollo de un sistema de evaluación que se enfoca en los resultados, para lo cual es necesario establecer indicadores de gestión permanentes.

La ley tributaria debe ser estricta y aplicable a todo aquel que la incumpla y, para garantizar esta realidad, es necesario desligar lo más posible a la Administración Tributaria del proceso político. Con esta autonomía el nombra-

### UNA EVOLUCIÓN CON BUENOS RESULTADOS

Los industriales Antonio Isa Conde, Ernesto Vilalta, César Nicolás Penson e Ignacio Méndez, integrantes del Consejo de Pasados Presidentes de la Asociación de Empresas Industriales de Herrera (AEIH), expresaron en un anuncio público su buen parecer sobre la gestión que realiza Impuestos Internos. Para ellos, la DGII ha sido convertida en un ejemplo de eficiencia gerencial a seguir por las demás instituciones del Estado y señalan que Juan Hernández ha demostrado que es posible contar con una administración pública de calidad. Para los ex presidentes de la AEIH, "La DGII ha dado un ejemplo de que podemos manejar con criterio gerencial los asuntos del Estado".

## POR QUÉ CAMBIA LA DGII



miento de los directivos de la Administración debe estar justificado en el buen desempeño del ejercicio profesional, una basta experiencia en la esfera del sistema impositivo y una dedicación exclusiva en este ámbito laboral.

En lo que se refiere a la Autonomía Administrativa, la entidad recaudadora ahora administra de forma directa los recursos financieros y el patrimonio de la entidad, para lo cual dispone de una nueva estructura y procesos internos que le permiten una gestión eficaz.

A un año de su promulgación, ya se elaboraron los reglamentos de funcionamiento interno y la estructura administrativa de la DGII con la finalidad de ser eficaz en su gestión técnica y administrativa. La ley también implicó una transformación en la forma de gestión, que abarca el ingreso del personal, la definición de una carrera especial, la creación del procedimiento de evaluación individual, nuevas políticas de reclutamiento según las necesidades de cada puesto y un esquema para la salida del personal de la institución. La contratación,

evaluación, promoción, capacitación, suspensión y destitución de los empleados de la DGII, se registrarán por nuevas normas reglamentarias de carácter interno, sobre la base de exámenes de competencias y desempeño de méritos. Sin dudas, esto eleva la calificación del recurso humano.

También se estableció el Servicio Civil y la Carrera Administrativa. La carrera administrativa provocó la reestructuración de la jerarquía, el ingreso a la Administración por concurso y la evaluación anual del desempeño para todos los empleados. También un Reglamento especial de carrera para los funcionarios de la DGII, que representará la estabilidad en el cargo, basada en la evaluación del desempeño en los ámbitos de la profesión y de la ética.

Desde abril de 2007, la Gerencia de Recursos Humanos inició un proceso de homologación de sueldos para todo el personal, mejorando la composición salarial sobre la capacitación y la ejecución de funciones específicas y ajustándola según las escalas actuales de sueldos del mercado laboral en el sector privado.

# LA NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Tras la autonomía, la DGII se abocó a la redefinición de una estructura orgánica acorde a la Ley y los modelos organizacionales de las administraciones tributarias de América Latina. Para trabajar todos los nuevos cambios en los aspectos administrativos y financieros, fue contratada una empresa externa para la evaluación interna y la edificación de la estructura y los procesos adecuados para cumplir con el tipo de gestión que se deberán mantener.

La nueva Estructura Organizacional está cimentada en las recomendaciones de profesionales de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria de Perú (SUNAT) y de la firma KPMG. Estas organizaciones desarrollaron, de manera independiente, proyectos de consultoría para determinar un diagnóstico de la situación actual y con la fusión de las mejores prácticas del Sector Público y Privado, se presentaron las propuestas de lo que hoy es la estructura organizacional de Impuestos Internos.

Esta estructura orgánica se basa en el doble flujo de autoridad, integrando directrices verticales, desde el punto de vista jerárquico, y horizontales, desde el punto de vista

técnico o de proyectos, con una orientación hacia los procesos. Los criterios tomados en cuenta para la jerarquización de las distintas áreas fueron:

- Nivel y profundidad de conocimiento: Preparación académica y experiencia requerida.
- Importancia con relación a las operaciones claves de la institución.
- Nivel de responsabilidad con relación a la toma de decisiones.
- Alcance en el desempeño de sus funciones a lo largo de la organización.
- Relaciones Interpersonales.

Tomando en cuenta estos criterios, la estructuración quedó dividida en cinco niveles principales, en función de la responsabilidad y rol en la planificación general de la DGII:

- Primer Nivel. Consejo Superior de la Administración Tributaria y Dirección General.
- Segundo Nivel. Las Subdirecciones de Operaciones y Tecnología, de Recaudación, Jurídica y de Fiscalización.
- Tercer Nivel. Gerencias de Tecnología de la Información, de Recursos Humanos, de Finanzas, de

Fiscalización Externa.

- Cuarto Nivel. Áreas de Staff y Departamentos.
- Quinto Nivel. Divisiones.

## El Sistema de Carrera

Busca regular las relaciones de trabajo entre la DGII y los servidores públicos que laboran en ella, establecer las normas de conducta, instituir los sistemas técnicos de gestión de personal, igualdad de oportunidades, la estabilidad en el cargo, y una remuneración justa y equitativa. El Sistema de Carrera se divide en dos ramas básicas. La Carrera Administrativa, que comprende todos los puestos de trabajo que por la naturaleza de sus funciones sirvan como soporte y apoyo a las labores en materia tributaria de la institución; y la Carrera Tributaria, que abarca todos los puestos de trabajo cuyas funciones estén directamente relacionadas con las labores en materia tributaria.

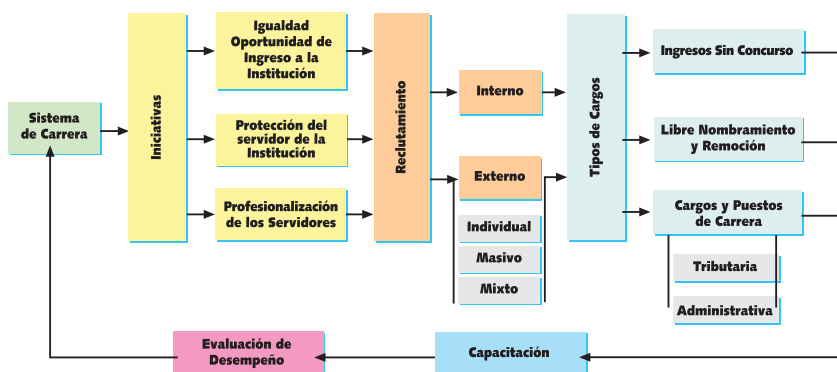
Este sistema promueve las iniciativas que se traducen en múltiples beneficios para la institución y sus integrantes:

1- Igualdad de oportunidades de ingreso con la publicación de plazas vacantes, procesos abiertos de reclutamiento de nuevo personal y descripción de puestos.

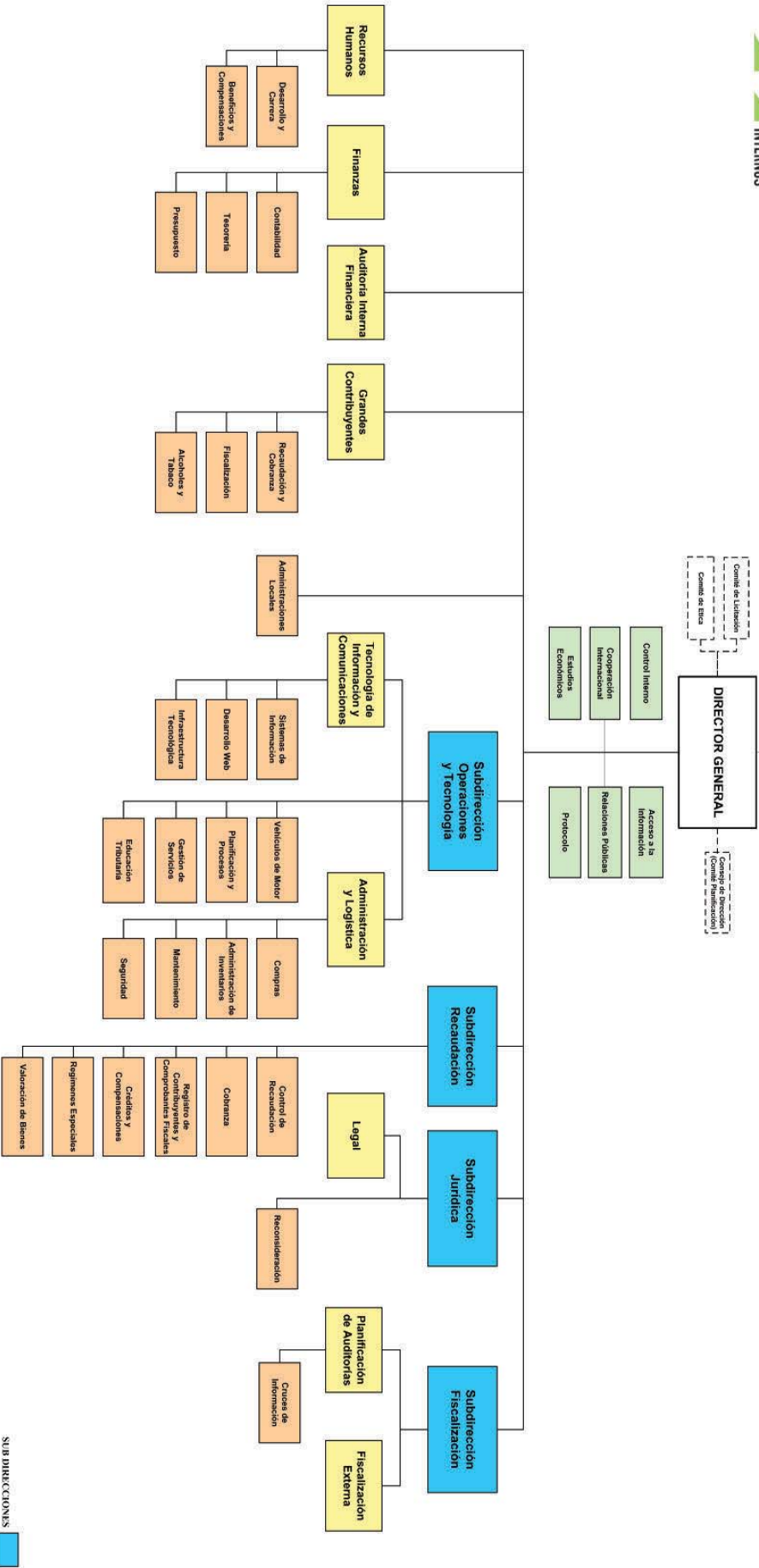
2- Protección para el empleado, promoviendo la estabilidad y permanencia en el empleo independientemente del cambio de gobierno, la disminución de los despidos injustificados y la regulación de los mecanismos de jubilación y retiro.

3- Profesionalización de los empleados a través de la continua capacitación de los mismos, mayor oportunidad de ascensos y promociones sobre la Evaluación de Desempeño.

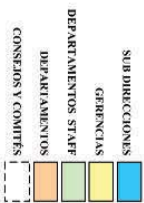
### Sistema de Carrera de la DGII



## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DGII 2008



*Aprobada de manera manuscrita  
por el Director General de  
Impuestos Internos el 01/12/08  
DJ 21/2008*



## POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

# UNA GESTIÓN EFICIENTE

## CON POLÍTICAS CLARAS Y CONFIABLES

La falta de confianza de la sociedad en la administración tributaria, impactó negativamente las recaudaciones, incrementando con ello la evasión fiscal.



**A**l iniciar esta gestión en el 2004, la administración tributaria enfrentaba una difícil realidad. El desconocimiento de los procedimientos fiscales, la falta de estandarización y transparencia, la manipulación de los procesos, la ausencia de herramientas efectivas para el seguimiento y control de las operaciones y las burocracias excesivas, había motivado el incumplimiento tributario

de los contribuyentes y el aumento de la evasión fiscal. Frente a esto, se iniciaron una serie de cambios importantes en la estructura organizacional y el desarrollo de nuevos procesos. Con ello, un intenso trabajo en procura de mejores prácticas operativas y administrativas, de la estandarización de los procesos y descripción de puestos.

La adopción del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la

DGII, según la norma ISO 9001:2000, fue la primera iniciativa contemplada en el marco estratégico. El SGC consiste en documentar y mejorar los procesos operativos y administrativos de las organizaciones. El diseño, implementación y mantenimiento de este sistema de gestión se encuentran influenciados por las propias necesidades institucionales, sus objetivos operacionales con impacto socio-económico en las recaudaciones del Estado, por la formación de recursos humanos calificados y la oferta de un servicio de calidad a los contribuyentes. Uno de los pilares del Sistema de Calidad es la Documentación de Procesos. Mediante ésta se procura establecer la documentación táctica, operativa y funcional de los procesos y actividades internas de la DGII, a través de nuevas Políticas, Procedimientos, Instructivos y Manuales de Funciones.

Con el proceso de normalización y estandarización se contribuye a una gestión más transparente, aumentando la productividad y efectividad de los servicios ofrecidos a los contribuyentes y clientes internos de la institución.

En abril 2007 se concluyó con la





documentación de los procesos relacionados con Recaudación, Registro de Contribuyentes, Crédito Fiscal y los propios de las Administraciones Locales. En la actualidad se trabaja con el proceso de conclusión de la documentación de las áreas Administrativas y de Soporte a las operaciones de Recaudación.

Según lo proyectado, en el 2008 comienza una etapa de consolidación de todos los procesos documentados para diseñar los Manuales de Funciones, Políticas, Procedimientos e Instructivos, por cada área de trabajo. Con este ciclo agotado, con el personal debidamente capacitado y los lineamientos establecidos, se iniciará el ciclo de mejoramiento continuo de estos procesos, para reducir brechas y provocar una disminución del tiempo total de ciclo por transacción y, con ello, la disminución significativa de los costos de recaudación y el aumento de la eficiencia institucional.

### **Proyecto de Fortalecimiento de las Administraciones**

A fin de construir un "Modelo Gerencial Institucional", en el 2006 fue iniciado el Proyecto de Fortalecimiento de las Administraciones Locales de la DGII. Con el mismo, el equipo de Calidad de Procesos se extiende a todo el país a fin de fortalecer el nivel de conocimiento del personal en las políticas y procedimientos que se ejecutan en las Administraciones Locales y, a través de un diagnóstico de sus operaciones, lograr un método integral de trabajo ajustado a cada puesto de trabajo y funciones.

Pero además, el proyecto procura generar un mayor nivel de aprendizaje en el personal que labora en la DGII con la finalidad de incorporar una noción más integral y responsable de su rol dentro de la institución, además de involucrarlos en la elaboración e implementación de estrategias

para el cumplimiento de los procedimientos, políticas y procesos internos.

Como parte del proyecto, que el año pasado trabajó con las Administraciones Locales La Vega y La Romana, se realizaron capacitaciones internas sobre las políticas y procedimientos establecidas según el rol que desempeña el empleado, así como su asociación con el Sistema de Información Tributaria, tomando como base el Ciclo de Vida del Contribuyente y los procesos que se desprenden de éste, según el "Esquema Analítico". Con todo esto, se busca unificar los criterios de ejecución de las labores y fortalecer el sentido de interdependencia que tienen las funciones de las áreas que componen la Administración Local.

Este año el proyecto continuará el proceso de fortalecimiento con las Administraciones de San Francisco, San Pedro, Puerto Plata, Santiago y Santo Domingo.



# PROYECTO DE REMODELACIÓN NUEVAS INSTALACIONES CON MODERNAS INFRAESTRUCTURAS

**A**corde con los cambios que ha tenido la DGII, en cuanto a modernidad y competitividad de los nuevos tiempos, el Departamento de Diseño y Planificación ha trabajado a tiempo completo en la creación, diseño y transformación de los espacios físicos en diferentes partes del país, logrando oficinas más funcionales, optimizando los niveles de servicios para el contribuyente y logrando un mejor ambiente de trabajo para el personal. Se ha realizado un arduo trabajo de remodelación de infraestructura y una completa reorganización del espacio, logrando ambientes más agradables y prácti-

cos, implementando sistemas modulares de trabajo y diseño de cajeros acordes con las políticas de modernidad y buen servicio.

En la etapa inicial, se trabajó la fachada del Edificio Principal de Impuestos Internos, obteniendo un cambio de imagen radial respecto al deterioro en que se encontraba. El proceso de reestructuración continúa en el 2008 con el cambio de todas las ventanas del edificio (del primer al quinto piso) y la desmonte de los compresores de aire acondicionado.

Ya en el interior del Edificio Principal fueron remodeladas las áreas de "Personalizado de vehículo

de motor de OGC" y "Atención al Contribuyente" a partir de los conceptos de imagen institucionales. Además, todos los espacios dedicados a "Administración de Inventario" donde es notorio el cambio organizacional en los diferentes almacenes de suministro, de muebles, imprenta y áreas de apoyo.

En estas áreas se instalaron estructuras de anaqueles de alta calidad y resistencia que se traducen en seguridad para la conservación de los altos valores que aquí se encuentran.

En el proceso de remodelación, fue completamente reestructurado el sexto piso, espacio que ocupó por muchos años la Dirección General de Aduanas. En este espacio, en el lado A, fueron instaladas las áreas de Fiscalización Externa, auditores, supervisores, Salón de Reuniones en toda el lado A del Edificio. Mientras en el lado B se adecuaron oficinas para el Departamento de Reconsideración, Jurídica, Comunicación y Relaciones Públicas, y Protocolo.

De igual forma, en este período se logró la remodelación completa de los Baños del edificio que suman un total de veintiocho (28). Para este trabajo, se instaló un nuevo sistema de tuberías sanitarias tanto para el suministro de agua potable como para el drenaje de aguas residuales y la colocación de inodoros de flujómetros de rápida descarga para asegurar una mayor higiene y salud ambiental. Además se colocaron cabinas sanitarias de fenólico sólido, lavamanos empotrados con meseta de granito natural, mezcladoras monomando y otros accesorios modernos.

Actualmente se trabaja en el proyecto de "Oficinas de Grandes Contribuyentes", que estará ubicada en el tercer piso y la creación en el séptimo piso de las oficinas ejecutivas del Despacho General y las oficinas de los Subdirectores.

### Cambios a Nivel Nacional

Pero además de los cambios significativos en la Sede Principal, el proceso de modernización llegó a otras administraciones de la DGII en el país. En el área metropolitana, fueron trasladadas a una nueva y moderna estructura las Administraciones Locales "La Feria", que ahora está en la Avenida Bolívar, y "Herrera", ubicada en la Isabel Aguiar.

Mientras, en los puertos de Caucedo, Haina y Puerto Plata fueron equipados y reformados las antiguas oficinas de Aduanas para el cobro de la primera placa. En la "Colecturía No. 6", ubicada en la Avenida México, se llevó a cabo una primera etapa de remodelación con la instalación de los nuevos modelos de cajeros y nuevos baños en el segundo piso y la creación de nuevos espacios de recepción para el público en el primer nivel.



Gerencia de Fiscalización. Sede Principal.



Remodelación del Sexto piso. Sede Principal.



Salón de Conferencias. Sexto piso.



Centro de Atención al Contribuyente.



Centro de cajas de Adm. Local Herrera



Edificio de la Adm. Local La Feria



Administración Local Herrera



Área de Recepción. Sede Principal

# PROGRAMA TRAINEE:

## UNA ESTRATEGIA PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL

A la fecha se han realizado tres promociones con la graduación de 86, 61 y 18 nuevos empleados, respectivamente, seleccionados mediante un riguroso concurso público.

Para entrenar de manera especial el nuevo personal que se integrará a la institución para fortalecer numerosas áreas de la Administración Tributaria, la DGII inició en el 2006 el Programa Trainee. El concurso es un modelo de entrenamiento muy utilizado por las principales firmas empresariales internacionales y por las administraciones tributarias con carrera

### TRES PROMOCIONES EXITOSAS



#### SEGUNDA GRADUACIÓN

En noviembre 2006, sesenta y un profesionales fueron graduados de este modelo de selección de personal, de un grupo que inicialmente sumaba 84 candidatos.



**PRIMERA GRADUACIÓN.** En junio 2006 clausuró la primera experiencia integrando a 86 nuevos profesionales de 150 que dos meses atrás habían iniciado el entrenamiento.



**TERCERA GRADUACIÓN.** En agosto 2007 concluyó la tercera entrega del Programa Trainee que, en esta oportunidad, fue impartido en la Sede Principal de la DGII.

administrativa. Impuestos Internos asumió este sistema para desarrollar un personal con habilidades especiales y conocimiento global de la administración tributaria y para ello contrató una firma privada especializada en reclutamiento de personal que, mediante un proceso transparente y altamente exigente, escoge postulantes con buena preparación y una conducta ética y moral incuestionable.

Durante dos meses los profesionales trabajaban sobre temas en términos generales de la administración tributaria, sobre el Sistema Tributario Dominicano, técnicas de auditoría externa y fiscalización interna. Al final los que alcancen los niveles de puntuaciones exigidos por el Trainee se incorporarán a diversas áreas de la DGII.

En sus dos primeras entregas, el Programa de Trainee ha sido realizado en la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra de Santo Domingo, bajo la coordinación técnica del experto internacional en tributación, doctor Hugo González Cano y la participación de otros 20 expertos internacionales y dominicanos. El mismo cuenta con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) y de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de España (AEAT).

#### En el 2007

En julio de este año inició el tercer Programa con la participación de 20 candidatos que estuvieron preparándose en temas como la Estructura de la DGII, los Componentes de la Recaudación, el Sistema de Información Tributaria y otros. Luego de rigurosas evaluaciones semanales, 18 nuevos empleados fueron graduados y colocados en diferentes áreas de trabajo de la DGII a nivel nacional.

## REVOLUCIÓN TECNOLÓGICA


# GRANDES CAMBIOS CON TECNOLOGÍA DE PUNTA

Impuestos Internos cuenta con la mejor infraestructura tecnológica que muchas de las empresas líderes del sector privado. Hoy por hoy la DGII administra el 98% de sus transacciones a nivel nacional en tiempo real con sistemas que incluyen contingencia, base de datos y los mejores equipos de servidores. Y es precisamente la combinación de los principales adelantos tecnológicos que en lo adelante se destacan los que, unidos a la tarea de recaudación, han garantizado la verdadera eficiencia institucional.

### Migración de Datos

En agosto 2004 se inició el proceso de modernización con el proyecto de Migración de los Datos y sistemas que estaban en la plataforma Natural/ADABAS a la plataforma Windows Server 2003 y Exchange 2003.

El objetivo de este proyecto era dotar a la DGII de una nueva infraestructura robusta, escalable, de administración más simple y eficiente, que sea segura para las transacciones internas y externas, altamente disponible y tolerante a fallas, que permita satisfacer las necesidades y requerimientos actuales, enfrentando la demanda de nuevos servicios, mejorando y aumentando la productividad de la organización.



El Windows 2003 es un sistema operativo de la corporación Microsoft que basa su plataforma en la infraestructura Active Directory, el cual permite a los administradores obtener mayor control y organización de todos los recursos del dominio (usuarios, grupos, instalación centralizada de aplicaciones y actualizaciones y otros). Contar con servidores basados en tecnología Windows 2003, se traduce en múltiples beneficios para la DGII, como un menor riesgo de fallas, mayor rapidez en el intercambio de mensajería, estabilidad con clientes Outlook 2000, 2002 y 2003, reducción significativa de los spam o correos no deseados y una reducción considerable del costo por interrupciones de los servicios.

### OTROS MECANISMOS DISPONIBLES

La ejecución de este Proyecto de Migración engranó todo un calendario de trabajo para el personal que abarcando las siguientes tareas:

- Instalación de una nueva infraestructura de dominio en Windows 2003.
- Adquisición de nuevos servidores que permiten el mejor desempeño de los servicios en la nueva infraestructura.
- Migración de todos los usuarios existentes en el dominio Windows NT al nuevo dominio en Windows 2003.
- Instalación de los nuevos servicios de Correos en Exchange 2003 en el dominio Windows 2003.
- Cambio de los buzones de correo en Exchange 5.5 a Exchange 2003.
- Reforzamiento de los niveles de seguridad del dominio.

## LA OFICINA VIRTUAL

# TODOS LOS SERVICIOS A LEY DE UN

El lanzamiento de la Oficina Virtual en la Plataforma Web basada en Tecnología.NET ha revolucionado por completo la administración tributaria.

# ‘CLIC’

De cara a las exigencias de los nuevos tiempos y enmarcada en los lineamientos estratégicos del E-Government, la DGII inició en el 2005 la revolución de la administración tributaria con la presentación de la Oficina Virtual. Dentro del sitio Web, [www.dgii.gov.do](http://www.dgii.gov.do), ésta se comporta como un portal de aplicaciones que ofrece múltiples servicios para el contribuyente que ya no debe presencia física en las oficinas de la DGII, facilitándose de esta forma el cumplimiento tributario. Se trata de una herramienta de fácil manejo, que permite transacciones rápidas, sin errores, sin intermediarios y con la mayor seguridad y discreción posible.

Tras su lanzamiento, casi seis mil contribuyentes utilizaron los servicios de manera espontánea. En su inicio, la Oficina Virtual facilitaba al contribuyente múltiples transacciones como la solicitud de inscripción en el Registro de Contribuyentes de Personas Jurídicas y Físicas, la declaración y el pago de ITBIS, ISR y Propiedad Inmobiliaria; el envío de datos para los Adelantos sobre Compras y Servicios de importaciones de



ITBIS, el Registro de Vehículos de Motor y otros. Sin embargo, las continuas innovaciones y la introducción de nuevos servicios han logrado disparar los números iniciales de visitantes, convirtiendo a la Oficina Virtual en una opción verdaderamente eficiente y segura para el cumplimiento tributario.

### La innovación continúa

Con la implementación del Reglamento 254-06 que establece la Regulación, Emisión y Entrega de Comprobantes Fiscales, se crea una plataforma computacional para

apoyar las principales actividades asociadas a este proceso. Con este fin, se ofrecen los servicios de Solicitud de NCF, Consulta y Descarga de NCF y consultar las diferentes imprentas autorizadas por la DGII para la emisión de NCF.

Mientras para la transacción de Remisión de Datos y Consultas de Envíos, se han habilitado las herramientas:

- *Archivo de Compras, Costos y Gastos*, que consiste en la remisión de informaciones relativas a los costos y gastos para la compensación del Impuesto Sobre la

Renta y los adelantos utilizados como créditos para fines del ITBIS.

● *Venta de Bienes y Servicios.* Se trata del registro que deben remitir las empresas que no están obligadas a presentar declaraciones del ITBIS y que no efectúan retenciones de ese impuesto.

● *NCF Anulados,* que son los reportes que deberán remitir los contribuyentes, de manera anual, conteniendo los números de comprobantes fiscales que fueron anulados durante el período, especificando las razones de esas anulaciones.

En materia de Vehículos de Motor, los contribuyentes concesionarios pueden registrar desde la Oficina Virtual todos los vehículos que poseen y sus características, como la Marca, Modelo y Año. Además, realizar el endoso de matrículas y seleccionar los vehículos a los cuales desea solicitarle. Luego el sistema le generará la autorización de pago correspondiente para pagarla en cualquiera de las Administraciones Locales de la DGII.

Otro servicio innovador que se ha incorporado a la Oficina Virtual son las Calculadoras. Con esta herramienta el contribuyente puede determinar el valor a pagar por las transacciones en los casos de Retenciones, Impuestos de Constitución de Compañías, aumento de Capital Social Autorizado, Transferencia Inmobiliaria y la Hipoteca inmobiliaria. La DGII ha dispuesto también varios mecanismos de asistencia e información para el contribuyente. A través de la "Mesa de Ayuda", las personas pueden realizar consultas directas con técnicos de la institución. Con la opción "Denuncias de Irregularidades en la Emisión NCF" el contribuyente puede denunciar y consultar sobre irregu-

laridades en los comprobantes que recibe. Mientras, el E-@sesor ayuda al contribuyente sobre los requisitos de los principales servicios y trámites que ofrece la DGII, así como conocer dónde se realizan, el costo y tiempo de duración de los mismos.

### El gran impacto de la Plataforma Web

Actualmente, la página Web de Impuestos Internos recibe alrededor de 400,000 visitas al mes, con un promedio de 13,000 visitas por día. El portal se encuentra en el número 127 del ranking de páginas más visitadas por los usuarios en República Dominicana.

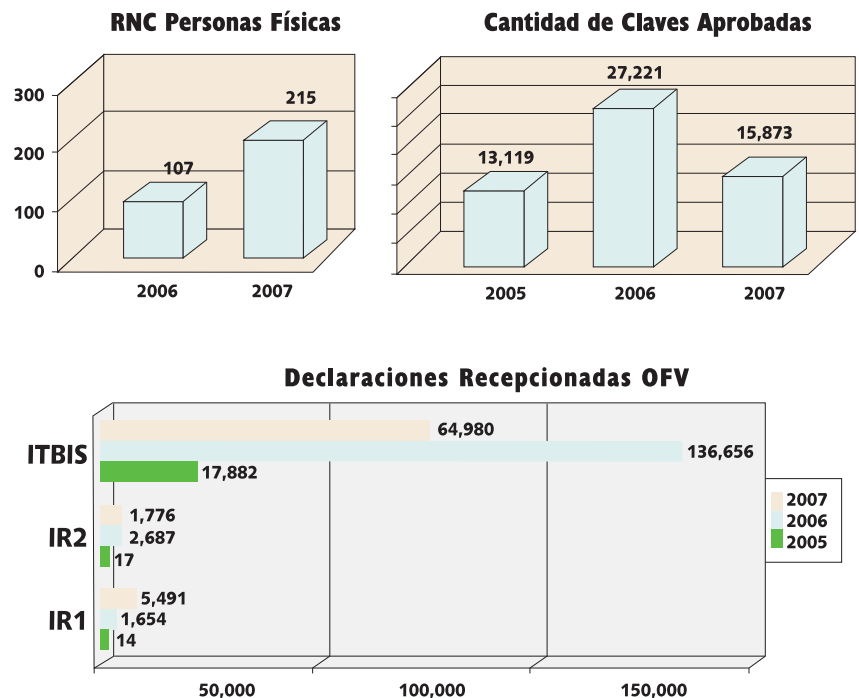
El éxito de la Oficina Virtual como herramienta se muestra, además, en que el crecimiento de las declaraciones por Internet del ITBIS crecieron en un 160.51% al comparar los primeros cuatrimestres de los años 2006 y 2007 al pasar de 33,888 a 88,283.

El 50% de los declarantes del ITBIS lo hizo por la Oficina Virtual en abril de este año, versus

un 20% que lo hizo en abril de 2006. De enero a abril de 2007, se recibieron 6,168 pagos por los bancos, transacciones que representaron más de mil millones de pesos. El 85% de los pagos que la DGII recibió en sus oficinas durante el mes de abril de 2007 se realizaron con cheques certificados o de administración.

Las declaraciones y pagos electrónicos de los contribuyentes han crecido sostenidamente desde el inicio de la Plataforma Web. Según estudios de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, las transacciones electrónicas reducen los costos de las operaciones en más de un 90%, debido fundamentalmente, entre otros factores, al ahorro de papel, de costos de desplazamiento de los clientes, del uso de oficinas y personal de la banca.

En la actualidad, el promedio mensual de transacciones que generan pagos con autorizaciones en Impuestos Internos supera las 230,000.



# PLATAFORMA DE PAGOS ELECTRÓNICOS

## EFICIENCIA RECAUDATORIA

# CON LA MEJOR TECNOLOGÍA

Desde el comienzo del 2005 se firmaron acuerdos con los bancos comerciales León, Popular, Progreso y BHD para ir transfiriendo a sus oficinas las transacciones tributarias.

En el proyecto de modernización tecnológica de la DGII se planteó el desarrollo de una Plataforma de Pagos Electrónicos para facilitar a los contribuyentes sus gestiones tributarias desde sus oficinas a través del Internet utilizando la Red de Recaudación Bancaria.

Es por ello que mientras se avanzaba con las herramientas tecnológicas de la Oficina Virtual, se inició en junio 2005 con el Banco Popular, [www.popularenlinea.com.do](http://www.popularenlinea.com.do), el uso de las oficinas de los bancos comerciales para realizar algunas de las transacciones tributarias. Sin duda, un hecho sin precedentes que continuó su crecimiento en agosto del mismo año cuando Banco León, [www.leon.com.do](http://www.leon.com.do), entra en operación la Red de Recaudación Bancaria. Más tarde se sumaron Banco BHD, [www.bhd.com.do](http://www.bhd.com.do), el Banco del Progreso, [www.progreso.com.do](http://www.progreso.com.do), y en el 2007 el Citigroup.

La Plataforma de Pagos Electrónicos desarrollada por la Dirección General de Impuestos Internos consiste en proveer a las entidades de la Red Financiera



### ÉXITO COMPROBADO A NIVEL MUNDIAL

- "Los bancos obtienen una buena parte de sus ingresos de los cheques en papel, pero ahora deben sumarse a los pagos electrónicos para retener a los clientes más valiosos. Las proyecciones son que los pagos electrónicos crecerán ampliamente, incrementando su volumen actual de un 25 por ciento de cuota de mercado entre un 45% y un 58% para 2010", *Editorial Jurídica en Internet VLEX*.
- "Los nuevos usos de los servicios financieros en el comercio internacional, apoyados en la electrónica, han suscitado estandarización, mayor rapidez y reducción de costos. Estos cambios podrían ayudar a los países en desarrollo a aumentar su competitividad internacional. La comprensión de las operaciones financieras electrónicas es un factor esencial para que las empresas y entidades de fomento comercial mejoren su competitividad internacional. En la economía mundializada de hoy, operar en efectivo es el equivalente al pago con sal o conchas marinas", *Forum de Comercio Internacional*.
- "En México se realizan cerca de 900 mil transacciones al día a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI). La tasa de crecimiento de operaciones financieras vía Internet fue de 25% durante el último año, según datos de la Asociación de Bancos de México (ABM)" *Artículo Sistema de Pagos Electrónicos en México, Ahorre.com*.



Nacional de los procedimientos técnicos y operativos para el cobro y reporte de los pagos de los impuestos recibidos mediante el uso de las interfaces de webservicios de la entidad tributaria.

Con la introducción de los sistemas de estos bancos, se amplían las opciones de servicio de la DGII y se fortalecen los sistemas que, de cara al contribuyente, se traducen en mayor agilidad, control, seguridad en el servicio y transparencia en sus operaciones.

La aceptación en la banca privada de la Plataforma de Pagos Electrónicos de la DGII demuestra un paso de avance en el fortalecimiento de la tecnología para garantizar el buen servicio a los contribuyentes a la hora de cumplir con sus obligaciones tributarias. Para abril de 2007 la participación de los bancos en pagos con cheques en la DGII se colocaba de siguiente manera: Banco Popular 48%; Banco BHD 20%; Citibank 7%; Banco León 5% y Del Progreso 4%.

En total, estos pagos con cheques de los bancos integrados a la Plataforma representan el 85%, porcentaje que ahora puede pasar directamente a los bancos con simples transferencias electrónicas.

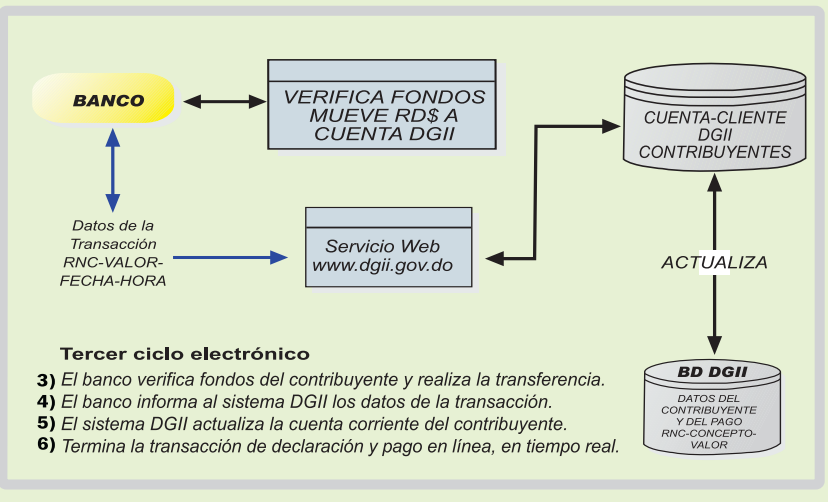
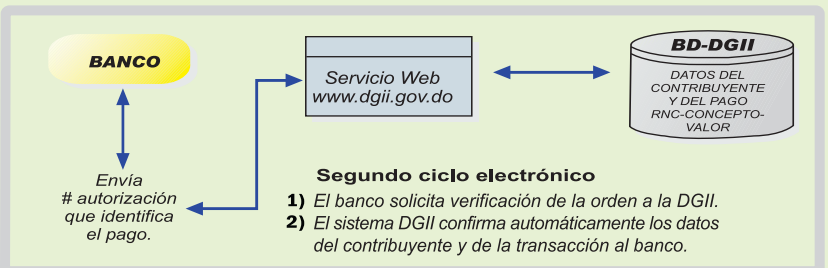
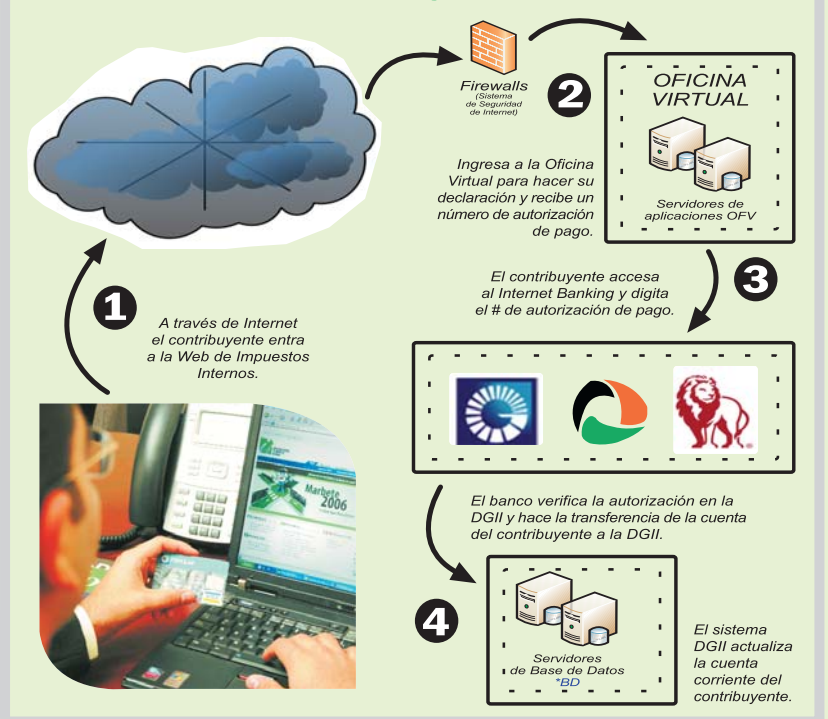
Realmente, las declaraciones y pagos electrónicos han crecido sostenidamente desde el inicio de la Plataforma en un 409.33%, pasando de 1,211 pagos en el primer cuatrimestre de 2006 a 6,166 en el mismo período de 2007. De enero a abril de 2007 se recibieron 6,168 pagos por los bancos, transacciones que representaron más de 1,000 millones de pesos.

Con el éxito de la Plataforma de Pagos en la Red de Recaudación Bancaria, la DGII se coloca una vez más a la vanguardia de los constantes avances tecnológicos.

## UN PROCESO SENCILLO Y TRANSPARENTE

Luego de declarar a través de la Oficina Virtual de Impuestos Internos en la página [www.dgii.gov.do](http://www.dgii.gov.do), el contribuyente recibe electrónicamente un número de autorización de pago que luego se introduce en el Internet Banking del banco de su preferencia. En tiempo real se transfieren los fondos desde la cuenta corriente a la cuenta de la DGII.

### Proceso de Recepción de Pagos de Impuestos en línea




## PROYECTO DE DATOS NORMA 08

# CUENTAS CLARAS CON LOS, PAGOS ELECTRÓNICOS

Para contrarrestar la evasión del Impuesto a las Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS), Impuestos Internos presentó la Norma 8-04 con la cual se instituyen como agentes de retención del ITBIS a las Compañías de Adquirencia intermediarias de las tarjetas de créditos y otros medios de pagos electrónicos.

Previo a esto la Norma 06-04 de la DGII preparó el terreno estableciendo para las Compañías de Adquirencia un plazo de 60 días para adecuar sus sistemas informáticos, a fin de transparentar el proceso de pago del ITBIS. Esta disposición definió a las Compañías de Adquirencia como “cualquier institución, organismo o empresa que sirva de enlace entre una institución bancaria-financiera (emisora de tarjetas de crédito y/o débito) y el establecimiento donde se registra la operación de pago a través de tarjeta de crédito o débito”.

Tras agotar este proceso, la Norma 08-04 entró en vigencia a partir del primero de enero del 2005 y desde entonces las Compañías de Adquirencia retienen el 30% del ITBIS generado en las transacciones a través de medios electrónicos de pago. Estas retenciones serán entregadas a nombre de cada afiliado a los cuales se les haya hecho la retención por las transacciones reportadas, y a su vez, esos afiliados considerarán como pago a cuenta del ITBIS el



En noviembre del 2004, la DGII emitió la Norma 08 regulando los pagos electrónicos.

monto retenido.

Por otra parte, la Norma 8-04 estableció un tratamiento diferencial para aquellos contribuyentes que no obtemperen a la obligatoriedad de la transparentación del ITBIS. En ese caso, las Compañías de Adquirencia deberán aplicar una retención del 60% del monto del ITBIS no transparentado en la transacción reportada por los afiliados a las tarjetas de crédito, de débito y otros medios electrónicos de pago.

Para los contribuyentes cuya activi-

dad principal sea la venta de bienes y servicios exentos (como medicamentos, libros, periódicos, revistas y combustibles, salud, electricidad, agua, recogida de basura, educación) quedan exceptuados del presente mecanismo de retención. Con esta medida, la administración tributaria aboca todos los esfuerzos para reducir a la mínima expresión la evasión de los impuestos retenidos a los contribuyentes y para que el dinero que cada dominicano paga de impuestos, llegue a las manos correctas.

## ÚLTIMUS BPM

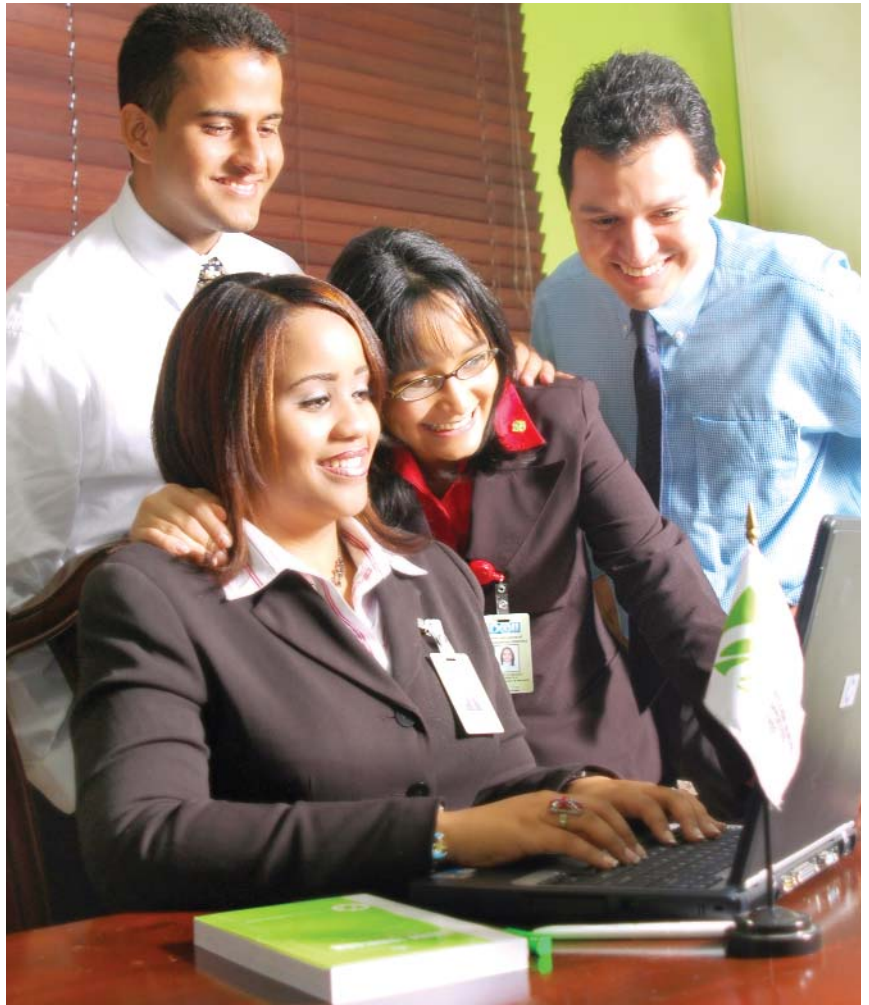
# UN MODERNO SISTEMA CON PROCESOS AUTOMATIZADOS

Este promueve el uso de la tecnología como soporte de los procesos de negocios. Su aplicación responde al proceso de modernización de Impuestos Internos.

Otro paso de avance que muestra los cambios tecnológicos a lo interno de la DGII lo es la implementación en el 2006 del moderno sistema de automatización y control de flujos de trabajo, Últimus BPM Suite. Su ejecución es el resultado de un esfuerzo conjunto con las empresas Ultimus Latinoamérica de Panamá y Microsoft Dominicana.

Contrario a la vieja tendencia de adaptar los procesos de negocios a las limitantes de tecnología de una organización, la Administración de Procesos de Negocio (BPM) promueve precisamente el uso de la tecnología como soporte de los procesos de negocios. Aprovechando los recursos de la Plataforma de Redes de la DGII, el Sistema BPM garantiza un mejor uso de los componentes tecnológicos, evitando las "islas informáticas" a nivel institucional.

Al estar integrado a los sistemas centrales de la institución, la aplicación de este sistema permite a la DGII liberar a las Administraciones Locales de la carga operativa de generación y distribución de notificaciones, creando casos de segui-



miento a partir de las generadas por la Unidad de Distribución y repartidas por una compañía externa de mensajería certificada. Además, se logra una distribución equitativa de la carga laboral entre los oficiales, mejorando la productividad y la gestión individual. Se obtienen estadísticas precisas sobre la efectividad de la gestión y conocer el estatus en tiem-

po real de cualquier caso de un contribuyente específico.

La administración de Procesos de Negocio busca administrar y optimizar los procesos de negocio para incrementar la rentabilidad, la eficiencia y efectividad de las organizaciones. Con este sistema se puede mejorar considerablemente la productividad organizacional y su capacidad de

## APLICACIÓN DEL SISTEMA ÚLTIMUS EN LA DGII

La integración de este sistema en la DGII se apoyará tres (3) flujos que provocarán un impacto positivo en las dos vertientes más importantes para la Administración Tributaria: Servicio y Recaudación.

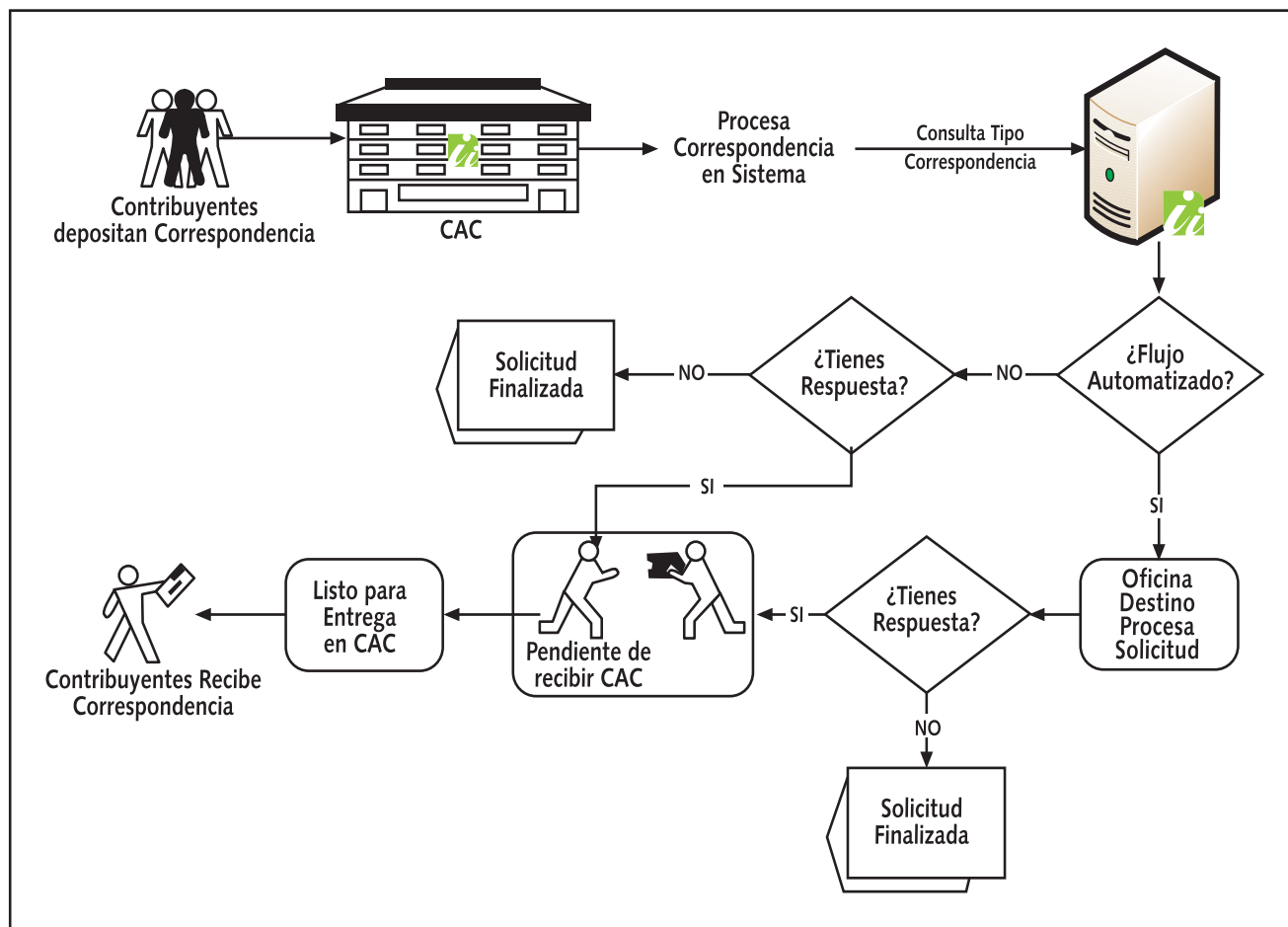
### En el área de Servicio

Con el primer flujo, el Centro de Atención al Contribuyente (CAC), se automatiza por completo la recepción de correspondencia externa hacia las distintas áreas de la Sede Central, logrando eficientizar el flujo de comunicación entre la DGII y sus contribuyentes. Mientras, se automatiza el Flujo de Solicitud de RNC que era recibido de manera presencial en la DGII, impactando al contribuyente en un menor tiempo

de respuesta y reduciendo los niveles de errores en la data.

### En el área de Recaudación

Con el Flujo de Control de Omisos/Morosos se automatizan las labores de Gestión de Cobros de los oficiales de la DGII a los Contribuyentes que no cumplan con sus obligaciones tributarias en los principales impuestos. Se esta forma se estandariza el proceso de seguimiento, garantizando el cumplimiento del ciclo de Omisión/Morosidad, los procedimientos internos y los artículos establecidos en el Código Tributario.



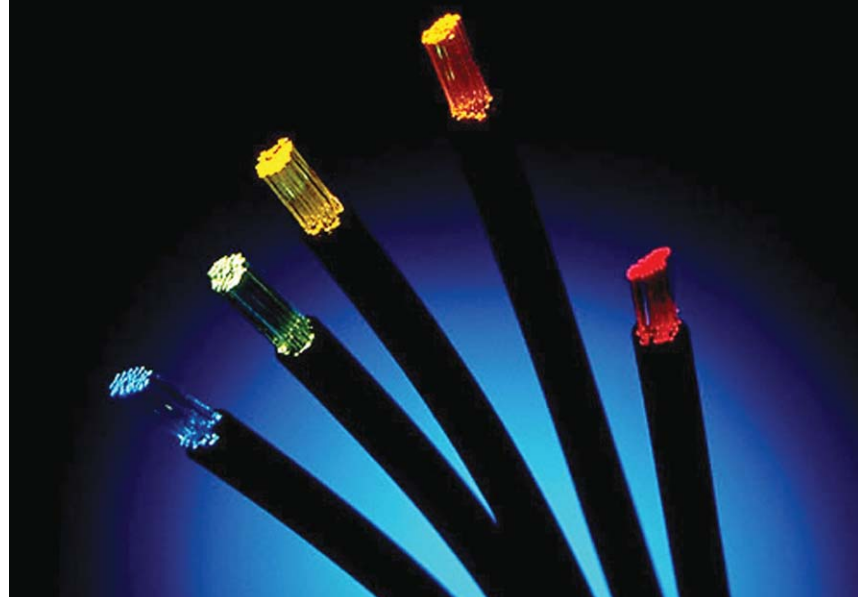
respuesta, reduciendo costos y acelerando los tiempos de ciclo. Además, permite diseñar y configurar una lógica de flujos sin necesidad de conocimientos de programación y brinda la facilidad al diseñador de probar el flujo mientras es diseñado sin necesidad de publicarlo en un ambiente especializado con una respuesta rápida a los cambios.

## CARACTERÍSTICAS DE UNA HERRAMIENTA BPM

- Convertir procesos de negocio basados en papel en procesos electrónicos que eliminan los formularios impresos, archivos y documentos físicos y las ineficiencias asociadas a los mismos.
- Automatizar tareas integrando la plataforma con aplicaciones tecnológicas de la organización.
- Agregar inteligencia a formularios para reducir errores de omisión y de precisión en las informaciones capturadas.
- Incorporar controles que aseguren la integridad del proceso y compensar fallas humanas y de otros sistemas.
- Proveer retroalimentación en tiempo real sobre el estatus de alguna actividad.
- Obtener métricas de tiempo y costo de procesos, con fines de optimización.

## SISTEMA DE INFORMACIÓN CRUZADA

# UNA ROBUSTA PLATAFORMA TECNOLOGICA CON SISTEMAS CONFIABLES



Durante el año 2005, la Dirección General de Impuestos Internos se planteó como meta ser una institución moderna con la mejor tecnología logrando grandes resultados.

La DGII cuenta con tecnología de punta para la ejecución de las actividades de recaudación, control y seguimiento del comportamiento de los contribuyentes, así como de aplicaciones informáticas para facilitar sus transacciones y contar con las informaciones necesarias para la gestión de la institución. Pero para lograr fortalecimiento tecnológico y la eficiencia institucional que hoy reciben los contribu-

yentes, a principios del 2005 se desarrolló un intenso programa de trabajo para instalar el Sistema de Información Cruzada, que permite obtener los datos de los contribuyentes de forma integrada. Con éste se pueden validar las informaciones de ingresos y gastos declarados por los contribuyentes a través de la consulta de fuentes terceras, como las importaciones de Aduanas, las Compañías de Adquirencia, la facturación Telefónica y Eléctrica, entre otros. Gracias a este sistema, la DGII puede detectar con facilidad la veracidad de los reportes objetivos y a los contribuyentes no declarantes, paleando de esta forma el flagelo de la evasión fiscal.

### Plataforma Cognos

Cada vez es más necesario responder de forma rápida y efectiva a la demanda de trabajo. Para ello se requiere de un acceso ágil y certero de la información sobre los factores claves del negocio. En respuesta a esta realidad, la DGII se vale desde el 2005 del Programa de Inteligencia de Negocios en plataforma Cognos, aplicada como herramienta de apoyo en los procesos de Fiscalización, Cobranza y Recaudación. El uso de ésta también permite obtener información resumida de las transacciones.

Con esta plataforma, las organizaciones pueden proveerse de un modelo práctico para el flujo de información desde los sistemas operacionales y se enfoca en tres aspectos vitales de toda organización: Disminución de Costos, Planificación Estratégica y el Proceso de Alineación entre Objetivos del Negocio y Recursos. Las soluciones Cognos además permiten mejorar directamente el desempeño de la organización y se



enfocan en cada uno de los niveles del ciclo de gerencia de la organización: Planificación, Presupuesto, Control, Reporte y Análisis. De manera operativa, con esta herramienta se toman grandes volúmenes de datos almacenados por la organización y los convierte en información significativa que los empleados pueden usar en su jornada diaria.

### El Nuevo Data Center

Está en proceso de ejecución, diseñándose bajo las normas y estándares de calidad internacionales ANSI/TIA-942 sobre Infraestructura de Telecomunicaciones de Data Centers. El nuevo Data Center permitirá el correcto desempeño de los equipos de Tecnología de la Información (TI), para brindar un servicio de alta disponibilidad a toda la ciudadanía. El Data Center se clasifica en cuatro capas:

- *Data Center de Nivel Básico*, los cuales no presentan ningún nivel de redundancia.
- *Data Center con Componentes Redundantes*, que tienen una única trayectoria de distribución con componentes redundantes.
- *Data Center Concurrentemente Mantenible*, con trayectorias múltiples de la distribución con

una activa.

- *Data Center Tolerante a Fallas*, en cuya capa se encuentran los Data Center que tienen múltiples trayectorias activas de distribución.

Estas capas o tiers son evaluadas a partir de subsistemas Mecánicos, Eléctricos, Arquitectónicos, de Seguridad y de Telecomunicaciones, los cuales aportan niveles de redundancia y de alta disponibilidad para las Tecnologías de la Información:

*Subsistema Mecánico.* En este subsistema se encuentran los equipos y elementos del Sistema de Aire de Precisión o Sistema de Climatización del Data Center. Esto permitirá prolongar la vida útil de cada uno de los equipos, someterlos a mantenimiento sin tener que inhabilitarlo y que esto no ocasione un cese de los servicios.

En el *Subsistema Eléctrico* los equipos y elementos son los de Generación de Energía y de Energía Suplementaria. Los equipos Energía estarán compuestos por dos plantas eléctricas de 500Kva, las cuales operarán en rotación o alternadamente. Mientras, los sistemas de Energía Suplementaria constarán de tres

UPS cuyos componentes, como los módulos de potencia y bancos de batería, podrán operar pese a las fallas producidas en algunos de sus elementos.

El *Subsistema Arquitectónico* cuenta con el espacio suficiente y los elementos necesarios para el buen sostenimiento de los equipos de TI que operarán en el Data Center, con una Sala de Operaciones, de Respaldo, Sala de Telecomunicaciones, de Máquinas, Cuarto de Extintores de Incendios, Bóveda de Cintas de Respaldo y un Laboratorio.

El *Subsistema de Seguridad* estará compuesto por componentes proactivos y reactivos. Los proactivos se refieren a Control de Acceso físico, Detectores de líquidos, Detectores de humos y alarmas de incendios, Sistema de vídeo y Sistema de monitoreo integrado. Por otro lado, los componentes reactivos son las bases anti-sísmicas para los Sistemas de Almacenamiento y los sistemas Automático y Manual de Extinción de Incendios.

Por último, el *Subsistema de Telecomunicaciones* contará con los equipos y las facilidades necesarias para mantener la redundancia y alta disponibilidad de los sistemas, preparados para alcanzar transmisiones hasta 10Gbits.

### EL SISTEMA DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA

Con esta única plataforma se integran todas las informaciones en material tributaria, eliminando el tiempo, costo y duplicidad de esfuerzos. Para ello se han revisado y optimizado los módulos críticos que provienen de las áreas de Recaudación de las Administraciones Locales, logrando un sistema de recepción de declaraciones y pagos escalable, auditable y tolerantes a fallas, que pueden ser usados en todas las localidades de la institución a nivel nacional.

## PROCESOS DE CONTROL: PLAN ANTIEVASIÓN



# JAUQUE MATE A LA EVASIÓN

A l término del 2003, la evasión había aumentado a un 43%. En otras palabras, la efectividad del cobro de las recaudaciones del ITBIS había retrocedido diez años. El dato se revela luego de un estudio realizado a principios de la presente gestión, con el auspicio del Centro de Asistencia Técnica Regional del Caribe (CAR-TAC), a fin de comprender un extraño fenómeno en las recaudaciones por concepto del ITBIS, las cuales no respondían al incremento de un

**A principios del 2005 se presenta el plan estratégico con una meta fija de reducir un 10% la evasión del ITBIS.**

50% de la tasa de este impuesto, que pasó de un 8% a un 12% en la reforma fiscal del 2001. A esto se sumaba la ampliación de la base incluyendo la mayoría de los servicios antes exentos y la conversión del Impuesto Selectivo al Consumo. Junto a un proceso de reordenamiento interno y acciones para transparentar las actuaciones de los funcionarios y empleados de la DGII, comenzaron a tomarse medidas hacia lo externo. Se emitieron las normas 6-04 y 8-04 para agentes de retención

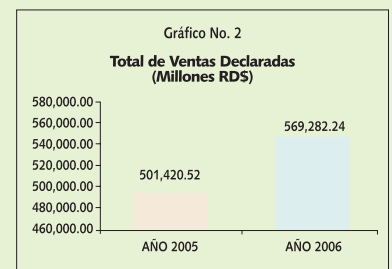
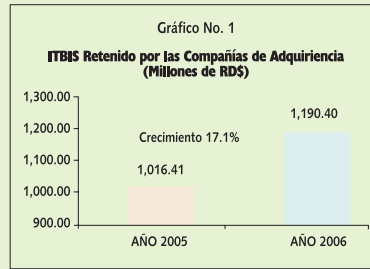
considerados claves, fundamentalmente del ITBIS. Se fortalecieron los mecanismos de cruce de información con nuevas tecnologías y se advirtió a los contribuyentes sobre la aplicación de medidas drásticas por defraudación establecidas en el Código Tributario. El primer reporte de resultados en el 2005 fue sorprendente. Se detectaron cuatro mil empresas que cobran con tarjetas de crédito o débito y no reportaban el ITBIS al Estado. En enero 2005, existían 24 mil contribuyentes del ITBIS. A mayo de ese año habían aumentado a 34 mil contribuyentes, es decir, más del 40%.

El ITBIS registró una tasa promedio de aumento de un 48% en el primer semestre del año frente a igual período del año anterior, un crecimiento espectacular si se toma en cuenta que la reforma fiscal de agosto de 2004 proyectaba un aumento de no más del 33%. Entre otros resultados significativos del Plan Antievasión se identificó que para registrar sus ventas con tarjetas electrónicas, 6,876 empresas afiliadas empleaban números de identificación distintos a su Registro Nacional de Contribuyente. De éstas, más del 4,552 no declaraban ningún tipo de impuesto.

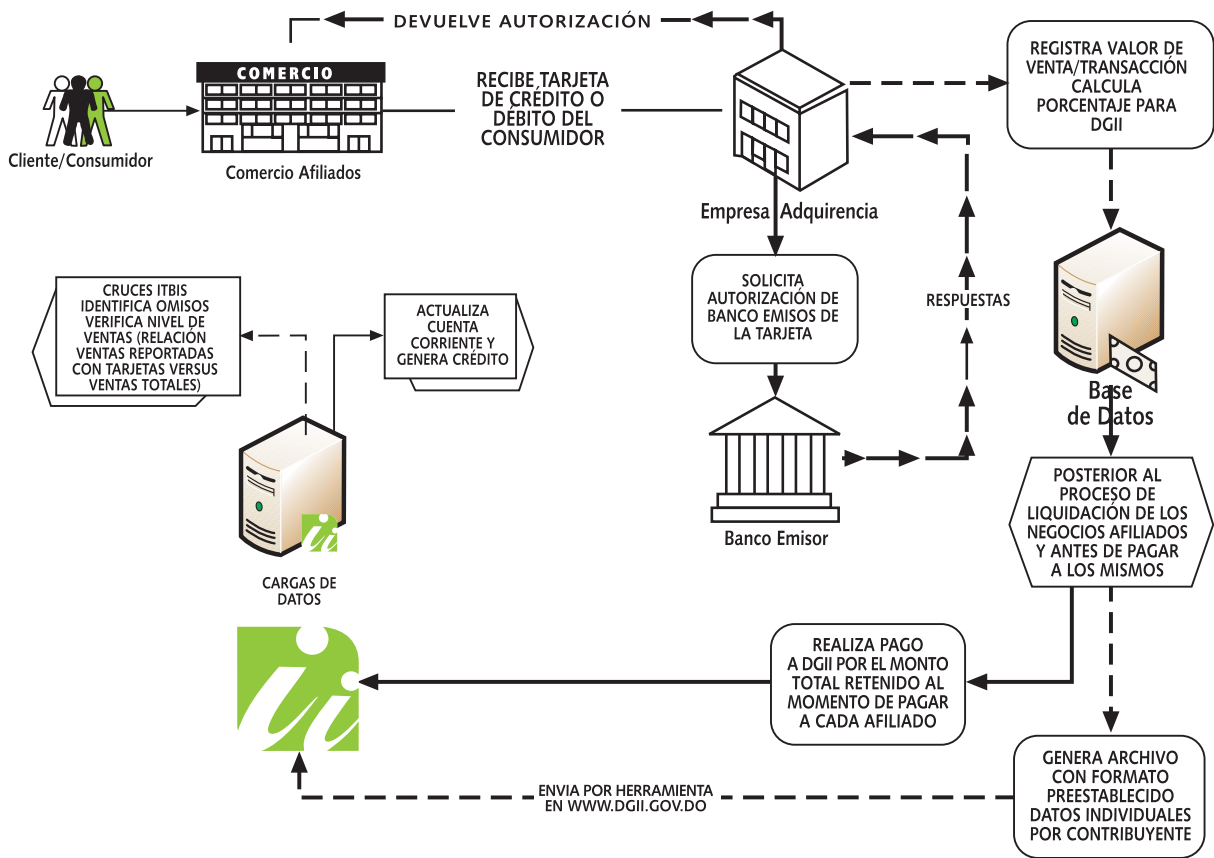
En la revisión de las primeras declaraciones presentadas durante el primer mes de aplicación de la Norma 08 se observó que las ventas con tarjeta de crédito representaron en promedio un 71% del total de las operaciones declaradas; es decir, las ventas en efectivo representaron menos de un 30% del total declarado en el mes. Pero además de esto, uno de cada quince contribuyentes declaró menos operaciones que las consignadas como ventas por transacciones electrónicas. Estos resultados comprueban, sin dudas, la eficiencia del Plan.

## IMPACTO DEL PLAN ANTIEVASIÓN EN EL 2007

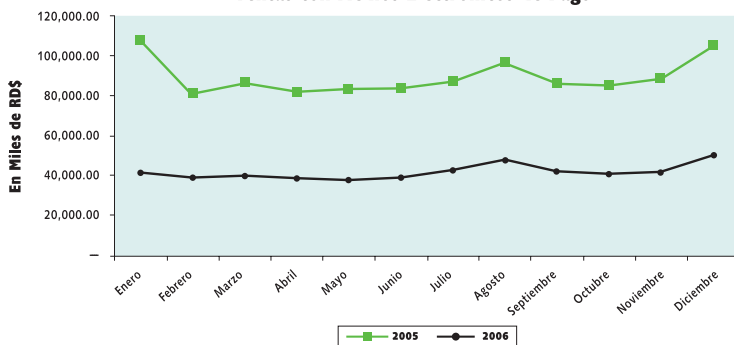
La aplicación de la Norma 8-04 ha contribuido a reducir la evasión en tanto, existe un absoluto control de las ventas con medios electrónicos de pago y se realiza la retención de una parte del ITBIS cobrado a los consumidores. Asimismo, esta norma redujo la posibilidad de evasión de los negocios en las ventas con efectivo. A junio del 2007, el ITBIS retenido a los contribuyentes y pagado por las Compañías de Adquirencia aumentó en 17.1% al comparar el año 2006 con el 2005. (Ver Gráfico No. 1). El Total de Ventas declaradas por los contribuyentes afectados por la Norma 8-04, presentó la misma tendencia al crecimiento que mostraron el ITBIS Retenido y el Monto Facturado, con un incremento de 13.5% al comparar el año 2006 con el 2005 (Ver Gráfico No. 2).



### ESQUEMA GENERAL DE APLICACIÓN DE LA NORMA 8-04



### Ventas con Medios Electrónicos de Pago



### UN ESPALDARAZO DE EE.UU.

La lucha contra la evasión del ITBIS recibió un espaldarazo contundente de la Oficina Técnica de Asistencia del Departamento del Tesoro de Estados Unidos mediante la firma de un convenio que implicó apoyo para la transferencia de experiencias y técnicas en el área fiscal. La asesoría abarca, entre otras cosas, el desarrollo de un sistema de selección y clasificación de declaraciones, la creación un sistema de información que eliminará los procesos redundantes y el uso de un sistema de seguimiento para evaluar los resultados de auditoría. Este acuerdo fue firmado por el director de la DGII, Juan Hernández, y por el director de la Oficina Técnica de Asistencia del Departamento del Tesoro de EE.UU., Robert Warfield.



## NÚMERO DE COMPROBANTE FISCAL



# PILAR EXITOSO DEL PLAN ANTI EVASIÓN

Una mayor transparencia, una mejor organización interna y una notable mejoría en el cumplimiento describen el comportamiento empresarial que de manera progresiva se exhibe ante la Administración Tributaria. Si bien este proceder, que augura una transformación en la cultura tributaria dominicana, debe analizarse en un contexto más amplio, su decantación obedece a la entrada en vigencia del Reglamento de Control de Emisión, Impresión y Entrega de

Comprobantes Fiscales, al que la población ya reconoce como NCF o Número de Comprobante Fiscal.

Este proyecto, que se enmarca dentro del Plan Antievasión de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), comenzó a ejecutarse en enero de 2005 desde varias dimensiones: Primero, con la implementación de mecanismos para mejorar el nivel de cumpli-

miento del Impuesto a las Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) con controles de las ventas por medio de tarjetas de crédito y débito; Segundo, con nuevos mecanismos para mejorar el nivel de cumplimiento del pago de las retenciones del Impuesto Sobre la Renta (ISR) a los asalariados por parte de los empleadores; Tercero, con la construcción de una plataforma tecnológica para el almacenamiento y administración óptima de estos datos y, por último, con el envío de reportes a través de Internet de los datos de declaraciones, pagos y otras transacciones de los contribuyentes.

Desde el primero de enero de 2007, la DGII controla la emisión de documentos fiscales por parte del contribuyente, tales como facturas con valor de crédito fiscal, facturas a consumidores finales, notas de débito y crédito, que permiten verificar, por un lado, los registros de sus ingresos por ventas y, por el otro, el control de los créditos por adelantos de ITBIS en compras locales y servicios reportados, así como de los gastos deducibles para fines del Impuesto sobre la Renta (ISR).

Un sistema con tecnología de punta maneja el seguimiento de la secuencia numérica de todas las facturas de las empresas grandes, medianas y pequeñas

verificando con cruces automáticos la consistencia de las informaciones que contienen las declaraciones y reportes de los contribuyentes, mientras un equipo de supervisores vigila

el fiel cumplimiento de la aplicación del Reglamento.

**El proyecto de Comprobante Fiscal se enmarca dentro del Plan Antievasión, presentado por Impuestos Internos en el 2005.**

## Un Reglamento aplatanado

El Sistema de Control de Comprobantes Fiscales no se inventó en la DGII. El Proyecto sólo se adaptó a las características de la economía dominicana y de la administración tributaria local porque, en esencia, es el mismo mecanismo que se usa en la gran mayoría de los países latinoamericanos y del mundo desde hace mucho tiempo sin que haya significado un trauma para el comercio o la industria. Para tener una idea de su uso sólo hay que citar algunos casos latinoamericanos: Chile (1976), Bolivia (1987), México (1989), Argentina y Perú (1992), Brasil (1995), Panamá (1996), Venezuela (1999), Ecuador (2002) y Colombia (2005) para poner algunos ejemplos.

Cabe precisar que en muchos otros países de América Latina el control de los comprobantes fiscales llegó conjuntamente con la aplicación del Impuesto al Valor Agregado o IVA, equivalente del ITBIS, como mecanismo de control de las compras y las ventas, el control de los gastos y los ingresos de las empresas.

La tardanza de su implementación en el país permitió a los técnicos de Impuestos Internos evitar los errores y conflictos que originalmente provocó esa aplicación, errores naturales al echar a andar un nuevo proyecto y conflictos comprensibles por los cambios y controles que introdujo a la cotidianidad de las empresas.

La Administración Tributaria dominicana logró, además, el apoyo de técnicos internacionales de otras administraciones tributarias para preparar la propuesta inicial, como fue el caso de Chile, Colombia, Ecuador y Perú.

La versión discutida y aplicada en

la República Dominicana es más flexible que la que fue utilizada en mayoría de los países de Latinoamérica.

Aquí se han creado figuras especiales para facilitar la labor a negocios pequeños, de ventas directas a consumidores finales o que no tienen contabilidad organizada. Tal es el caso de facturas únicas de ingreso que se utilizan en estaciones de gasolina, salones de belleza, farmacias, etc.

El proceso formal comenzó con el registro de establecimientos gráficos para facilitar el proceso a los contribuyentes que utilizan facturas hechas en imprentas, luego se levantó el Registro de declaración inicial de inventarios de facturas en poder de los contribuyentes y para finales del año se procedió a recibir las primeras solicitudes de autorización para emitir comprobantes fiscales.

El proyecto dominicano contempló regular las facturas que generan crédito fiscal y/o sustentan costos y gastos, es decir, aquellas facturas que los contribuyentes podrán utilizar para registrar costos y gastos deducibles del ISR o como crédito del ITBIS; también las facturas a consumidores finales (sin valor de crédito fiscal), las notas de débito y de crédito y los comprobantes especiales autorizados para actividades de excepción, tales como las actividades de PYMES, registro de gastos menores, registro de costos y gastos realizados a vendedores informales como los del sector agrícola no organizado, etc.

Cabe recordar que previamente se habían establecido varias características que en lo adelante debían llevar los comprobantes fiscales, como tener en un lugar visible el número de comprobante emitido

por la DGII; indicar el tipo de comprobante, el establecimiento gráfico que los imprimió, si utiliza imprenta y el punto de emisión o sucursal al que fue emitido.

Para agilizar el proceso se desarrollaron aplicaciones informáticas en la Internet para que todas las solicitudes pudieran hacerse de forma electrónica. Asimismo, se realizó un amplio programa de difusión directa a través de guías, talleres de capacitación, y una campaña publicitaria intensiva para explicar a toda la sociedad los conceptos básicos del nuevo sistema.

## Consenso y apoyo al Proyecto en los contribuyentes

Luego de una entrevista exclusiva con el Director General de Impuestos Internos, la periodista Carmen Carvajal escribe para la edición especial del periódico Hoy del domingo 10 de junio que "el Número de Comprobante Fiscal o NCF es un instrumento de aplicación sencilla que, sin embargo, está demostrando sobrada eficiencia para reducir drásticamente los niveles de evasión, especialmente del ITBIS y del ISR".

Luego, el periodista Héctor Linares escribe en la edición del 17 de junio de la sección El Dinero del Listín Diario que "la aplicación del Número de Comprobante Fiscal (NCF) tuvo un impacto positivo en las recaudaciones de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) en una proporción mayor que el aumento de tasas que hizo en algunos tributos la rectificación fiscal aplicada desde enero pasado".

Y es que los resultados de los primeros seis meses de aplicación del Reglamento revelan la acogida de las medidas y hacen recordar el proceso de consultas y debates



## RESULTADOS

La cantidad de información cruzada que se genera de los comprobantes fiscales obliga a empresarios y comerciantes a la transparencia, con todo lo que esto supone de beneficio para la economía en general. Reduce sustancialmente la doble contabilidad, la subvaluación de gastos y todos los mecanismos utilizados para reducir o evadir el pago de los impuestos.

Como se espera, la aplicación del Reglamento tuvo un impacto positivo en las recaudaciones internas en una proporción mayor que el aumento de tasas que hizo en algunos tributos la rectificación fiscal aplicada desde enero pasado.

El NCF es un mecanismo de control para la administración tributaria que no implica aumento de tasas. Es un instrumento para mejorar el cobro de los dos principales tributos que administra la DGII, que son el ITBIS y el ISR.

El NCF influye en aumentar la "transparencia" de las transacciones de los contribuyentes gravados con estos impuestos. El incremento de las recaudaciones se ha dado básicamente por los tributos sujetos a "encadenación" vía el NCF, que son el ISR y el ITBIS.

El aumento en las ventas está por encima del incremento de la economía, que para el primer trimestre del año acumulaba 9.1%. Para ese mismo período la inflación acumulada estaba en aproximadamente 3%, por lo que el producto corriente representaba un crecimiento de 12%, un nivel muy por debajo del crecimiento reportado en las ventas tanto gravadas como totales.

El informe de la DGII expone, asimismo, que la proporción de la evasión fiscal disminuyó de 42.8% en el 2003 a 31.1% en el 2006.

para construir un consenso con los sectores involucrados previo al establecimiento del Reglamento.

La dirigencia de la DGII se tomó el tiempo necesario para discutir con todas las organizaciones e instancias representativas del empresariado local para revisar el contenido de la propuesta antes de que fuera emitido el Decreto 254-06.

Se discutió artículo por artículo en varias reuniones con el Consejo Nacional de la Empresa Privada, con las diferentes filiales de la Asociación de Industrias de la República Dominicana, con la Organización Nacional de Empresas Comerciales, con la Asociación de Jóvenes Empresarios, la Asociación Dominicana de Empresas Gráficas y Afines, con diversas Federaciones y Asociaciones de comerciantes mayoristas y detallistas de todo el país. Pero como es natural había interrogantes, pues, sin dudas, como se venía de un ambiente de incumplimiento más o menos generalizado, un proyecto de tal envergadura generaba incertidumbre, y como todas las cosas nuevas que implican riesgo, se percibía una natural oposición a los cambios por venir.

Sin embargo el proceso de consultas, contactos, debates, redujo a

una muy pequeña y breve expresión de oposición, a tal punto que hoy día muchos contribuyentes expresan su agradecimiento pues la transparencia que genera el cumplimiento del sistema le ha llevado a darse cuenta de la verdadera rentabilidad de sus negocios.

El otro factor importante ha sido el apoyo de todas las organizaciones empresariales a la lucha que lleva la institución en contra de la evasión fiscal. Paradójicamente, el sector empresarial asumió una posición común de defensa a las acciones de la DGII conscientes de que la aplicación cabal de las leyes tributarias les garantiza equidad y un ambiente óptimo para la libre competencia.

La implementación del Sistema de Control de Comprobantes Fiscales está cambiando radicalmente la manera de las empresas administrar los registros de sus ingresos y gastos y por consiguiente la forma de presentación de sus resultados económicos con fines fiscales. Desde el punto de vista de la Administración Tributaria, se opera un cambio sustancial en la forma de dar seguimiento a la inconsistencia de las declaraciones de los contribuyentes ahora con controles automatizados.

## FISCALIZACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Desde el inicio de esta gestión de gobierno, la Subdirección de Fiscalización trabaja con el objetivo de combatir la evasión y aumentar la percepción de riesgo de los contribuyentes.

Para lograr su cometido, el Área de Fiscalización se ha enfocado en tres aspectos fundamentales para mejorar la calidad de las auditorías:

- *Elevar el nivel técnico de los auditores.*
- *Crear métodos adecuados de selección de contribuyentes.*
- *Y el uso de informaciones cruzadas.*

Durante esta administración se ha reestructurado el Departamento de Fiscalización Externa, lo que permite una mayor supervisión del trabajo y mejor evaluación de los auditores. Para la selección del nuevo personal, fue contratada una firma privada de reclutamiento que propone los candidatos y la institución elige a los participantes que entrarán al concurso Programa Trainee. En este programa los candidatos son capacitados y evaluados para su selección final. Lo que se ha logrado con esto, es contratar profesionales capacitados y sin influencias políticas o personales. A través de este método se han

contratado aproximadamente cien nuevos auditores.

Mientras, el personal interno ha sido capacitado por instructores internacionales de diferentes países en diferentes temas sobre el área. De igual manera, se han enviado auditores a participar en seminarios internacionales y se firmó un acuerdo de asistencia técnica con el Departamento del Tesoro de EE.UU., para la elaboración de programas de entrenamiento, desarrollo de manuales y nuevas técnicas de auditorías.

Años atrás, sólo los supervisores contaban computadoras portátiles, pero ahora todos los auditores la poseen, mejorando así la calidad del trabajo y disminuyendo el tiempo de las auditorías.

Para mejorar los procesos de control, se ha implementado un nuevo sistema COA (Control de Auditorías) que permite visualizar las auditorías desde su primera asignación hasta la conclusión de la misma. Este sistema nos muestra en cualquier momento cuáles están en proceso, quién las está trabajando y en qué etapa se encuentran.

En estos tres años de gestión, se han fiscalizado 812 contribuyentes, revisando aproximadamente 19 mil declaraciones. Como resultado de estas auditorías, se notificaron deudas de RD\$4,830.6 millones. De este monto, RD\$1,378.9 millones corresponde a reducción de pérdidas y

LA EVASIÓN

DE CARA CONTRA



RD\$178.6 millones fueron en reducción de saldos a favor.

### Valoración de Bienes

Mientras, el departamento de Fiscalización de Bienes, que actualmente recibe el nombre de División Valoración de Bienes, tiene como funciones básicas “servir de soporte técnico a las administraciones locales en lo relativo a la liquidación y cobro de los impuestos a la propiedad inmobiliaria y apoyar al departamento de Reconsideración a través del estudio de los expedientes y la supervisión de los inmuebles contenidos en las declaraciones IPI”.

Con estas líneas de acción, a marzo del 2007 se han realizado 27 fiscalizaciones en igual número de administraciones y agencias locales

a nivel nacional, cubriendo en ese período la totalidad de las mismas y en las cuales se verificaron el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos en el manejo de los impuestos inmobiliarios en los órganos recaudadores de todo el país. También se han actualizado y puesto en sistema, las Tarifas de Valores Mínimos de Terrenos para el cobro de los impuestos inmobiliarios en 27 administraciones y agencias locales.

En apoyo al Departamento de Reconsideración, Valoración de Bienes, dio respuesta a la totalidad de los recursos recibidos hasta la fecha. En detalle, durante el 2005 se contestaron 539 recursos. En el 2006, se respondieron 288 y en el primer trimestre del cursante 2007, van 49 expedientes de recursos.

Por vía informática con los módulos habilitados a esos fines, se ha dado respuesta a centenares de solicitudes de inactivaciones de inmuebles, transferencias y aplicación de exenciones especiales (fomento turístico) por aplicación de la ley, hechas por las administraciones locales del país, para facilitar los procesos de generación de declaraciones inmobiliarias y de liquidación y cobro de los impuestos correspondientes.

Desde junio a diciembre del 2006, fueron resueltos 883 casos de inactivaciones, 178 problemas con transferencias de inmuebles y 305 exenciones por aplicación de la ley 158-01. En el primer trimestre de este año 2007, se han solucionado 399 casos de inactivaciones, 48 de transferencias y 79 aplicaciones de exenciones inmobiliarias, a solicitud de las distintas administraciones locales del país.

A lo interno del Departamento también se han realizado otros avances. Actualmente se trabaja en el proceso de formación de la nueva Sección de Constructoras, Inmobiliarias y Entidades Bancarias, que constará de dos unidades que tendrán como función básica el registro y seguimiento de los proyectos y operaciones inmobiliarios efectuados por esas instituciones a los fines impositivos.

### LEVANTAMIENTOS

Junto al personal del Catastro Nacional, fueron efectuados levantamientos de miles de inmuebles con interés fiscal, en sectores de todas las administraciones locales del Distrito Nacional y Santo Domingo, los cuales han sido remitidos a la misma para su registro y seguimiento. De junio a diciembre del 2006 se levantaron 1,825 inmuebles, y en el primer trimestre del 2007 fueron levantados unos 2,869.

# TARJETA DE TURISMO

# EFICIENCIA Y BUEN SERVICIO PARA EL TURISTA

El costo de las Tarjeta de Turismo es de US\$10.00, según lo establecido por la Ley No. 199. En Euros, el costo es de \$10.00.

En el Proyecto de Administración, Venta y Control de la Tarjeta de Turismo se implementa un sistema automático para las recaudaciones por este concepto, para lo cual fueron contratados los servicios de la prestigiosa empresa Feedback S. A. Esta empresa lleva a niveles de calidad mundial la atención a los visitantes en las terminales aeroportuarias y terrestres del país, dotando de una imagen vanguardista y eficiente los procesos de registro y recaudaciones fiscales requeridas por el estado dominicano, para el desarrollo de la industria turística. En este proceso, Feedback S. A., funge como intermediario entre los aportes de los turistas y las arcas gubernamentales, donde se alimentan los proyectos de desarrollo turístico. En este sentido, existen tres tipos de transacciones que generan recaudos. Estas son:

1. *Emisión de Tarjetas Nuevas:* que abarca las ventas de tarjetas a los turistas que llegan por los Aeropuertos, puertos Marítimos y Terrestres.
2. *Emisión Cambio por Fraude:* que son las ventas de una nueva tarjeta a turistas que tengan en su poder tarjetas emitidas en el formato anterior sin las especificaciones de impresión que fueron definidas.

3. *Emisión Cambio por Pérdida:* que trata la venta de una nueva tarjeta a los turistas que a su salida no tengan en su poder tarjetas emitidas o presentada a su entrada al país.

Observando estos tres puntos, se inicia en la DGII el Proyecto de Administración, Venta y Control de las Tarjetas de Turismo con los siguientes objetivos:

- *Aumentar de manera constante las recaudaciones de divisas por concepto de ventas.*
- *Facilitar las adquisiciones de las tarjetas.*
- *Mejorar la calidad del servicio de venta que reciben los contribuyentes (turistas).*
- *Eliminar los fraudes en los usos de las tarjetas.*

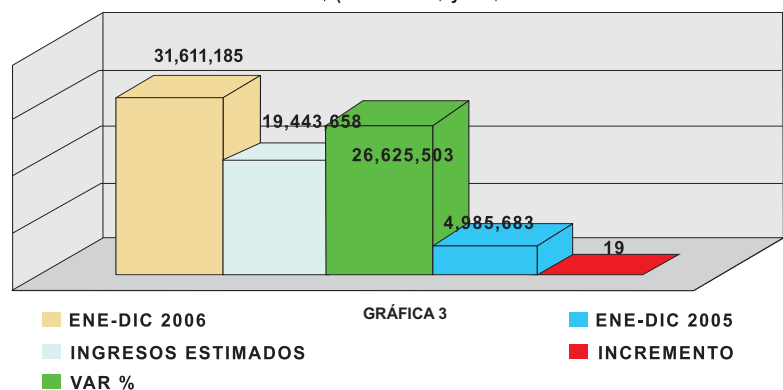
- *Mejorar los procesos de supervisión y control de las ventas.*

## Control y seguimiento

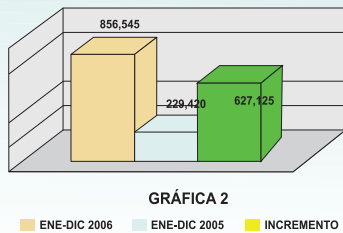
Con la ejecución de este proyecto, la DGII ha experimentado un incremento significativo en las recaudaciones por concepto de ventas de Tarjetas de Turismo y ha mejorado considerablemente los estándares de calidad del servicio que reciben los contribuyentes (turistas), los cuales se traducen en transacciones rápidas, un menor tiempo de espera y un servicio ágil y eficiente.

El 23 de marzo de 2005, se inició la introducción del nuevo diseño de las Tarjeta de Turismo. El número de tarjetas de viejo formato cambiadas a los turistas en los

COMPARATIVO RECAUDACIONES  
TARJETA DE TURISMO  
INGRESO REC VS. INGRESOS ESTIMADOS  
TRIMESTRE ENE-DIC 2006 ENE-DIC 2005  
US\$ (TOTAL EN \$ y US\$)



COMPARATIVO RECAUDACIONES  
TARJETA DE TURISMO  
TRIMESTRE ENE-DIC 2006 ENE-DIC 2005



diferentes puntos de entrada, especialmente en los aeropuertos, asciende a las 175,637. Además, han sido cambiadas a los tours operadores la cantidad de 109,922 tarjetas de turismo de viejo formato, para un total general de 285,559, con lo cual evitamos el uso de tarjetas falsificadas.

Otro de los grandes logros del proyecto ha sido la reducción significativa de fraudes en los aeropuertos, puertos y puntos terrestres fronterizos, así también como el establecimiento de nuevos controles en las ventas y recaudo de los valores.

Asimismo fueron adecuadas las áreas físicas de cada Puerto, Aeropuertos y Puntos Fronterizos donde se expiden las Tarjetas y fueron construidas oficinas en cada uno de estos puntos. Hoy día el turista es recibido en condiciones mucho más confortables.

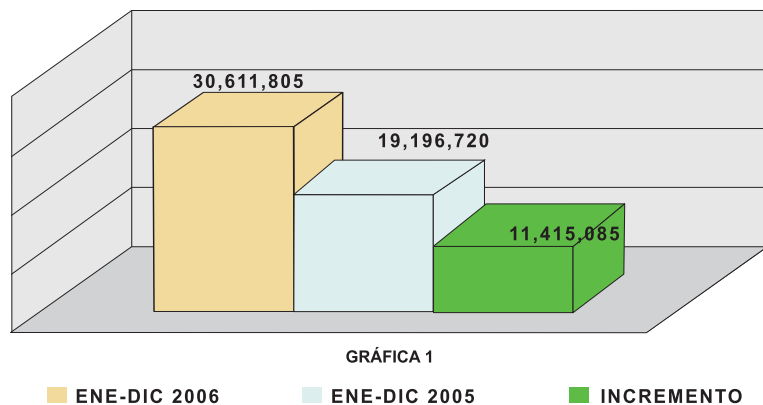
Durante el año 2006, el Proyecto alcanzó un aumento sostenido de las recaudaciones en un 59% en US\$ y 273% en E\$ (con relación al año anterior 2005) y un 19% del total de E\$ y US\$ con relación a lo estimado. Estos datos se presentan a continuación, detallándose el comportamiento de las ventas en las variables: Total vendido en el 2005, Total vendido en 2006, Total Estimado por la DGII.

Hasta marzo 2007, se mantuvieron las estadísticas de ventas de Tarjeta de Turismo, tanto por reposiciones y cambio.

## RECAUDACIÓN TARJETAS DE TURISMO EN US\$

MES	ENE-DIC 2006	ENE-DIC 2005	INCREMENTO	VAR%	ESTIMADO
ENERO	2,837,730	1,490,260	1,347,470	90.42	2,341,092
FEBRERO	2,637,670	1,307,360	1,330,310	101.76	2,275,994
MARZO	3,099,100	1,931,850	1,167,250	60.42	2,721,299
ABRIL	1,950,550	1,465,110	485,440	33.13	2,342,801
MAYO	2,118,480	1,193,600	924,880	77.49	2,046,686
JUNIO	2,588,305	1,653,140	935,165	56.57	1,984,095
JULIO	3,092,400	2,271,660	820,740	36.13	2,625,330
AGOSTO	2,410,500	2,084,680	325,820	15.63	2,427,345
SEPTIEMBRE	1,789,910	966,340	823,570	85.23	1,749,610
OCTUBRE	2,492,610	1,135,240	1,357,370	119.57	1,854,401
NOVIEMBRE	3,144,910	1,488,340	1,656,570	111.30	1,635,050
DICIEMBRE	2,449,64	2,209,140	240,500	10.89	2,621,800
<b>TOTALES</b>	<b>30,611,805</b>	<b>19,196,720</b>	<b>11,415,085</b>	<b>59.46</b>	<b>26,625,503</b>

COMPARATIVO RECAUDACIONES  
TARJETA DE TURISMO  
TRIMESTRE ENE-DIC 2006 ENE-DIC 2005  
US\$ (TOTAL EN \$ y US\$)



RECAUDACIÓN TARJETAS DE TURISMO ENE-DIC 2006 ENE-DIC 2005 US\$ (TOTAL EN US\$)					INGRESOS ESTIMADOS		
MES	ENE-DIC 2006	ENE-DIC 2005	INCREMENTO		ENE-DIC 2006	I. Estimados vs. Recaudados	
			VAR ABSOL	VAR %		INCREMENTO	VAR %
ENERO	2,929,935	1,497,154	1,432,781	95.70	2,341,092	588,843	25
FEBRERO	2,728,989	1,321,819	1,407,170	106.46	2,275,994	452,995	20
MARZO	3,168,288	1,954,440	1,213,848	62.11	2,721,299	446,989	16
ABRIL	2,023,653	1,473,952	549,701	37.29	2,342,801	(319,148)	(14)
MAYO	2,170,927	1,200,689	970,238	80.81	2,046,686	124,241	6
JUNIO	2,654,559	1,663,452	991,107	59.58	1,984,095	670,464	34
JULIO	3,219,845	2,290,798	929,047	40.56	2,625,330	594,515	23
AGOSTO	2,524,352	2,098,076	426,276	20.32	2,427,345	97,007	4
SEPTIEMBRE	1,876,359	974,291	902,068	92.59	1,749,610	126,749	7
OCTUBRE	2,568,754	1,141,248	1,427,506	125.08	1,854,401	714,353	39
NOVIEMBRE	3,210,564	1,523,191	1,687,373	110.78	1,635,050	1,575,514	96
DICIEMBRE	2,534,960	2,304,548	230,412	10.00	2,621,800	(86,840)	(3)
<b>TOTALES</b>	<b>31,611,185</b>	<b>19,443,658</b>	<b>12,167,527</b>	<b>62.58</b>	<b>26,625,503</b>	<b>4,985,683</b>	<b>19</b>

## PROCESOS DE CONTROL

PREMIANDO A LOS CONTRIBUYENTES CON LA

# LOTERÍA FISCAL



En el marco del Plan Antievasión del ITBIS, Impuestos Internos inició en el 2005 el concurso "Lotería Fiscal" con el objetivo de incentivar el uso de las tarjetas de crédito y débito en el comercio local. Durante seis meses y mediante un sistema electrónico, fueron seleccionados en cada sorteo cinco números de autorización generados al consumir un bien o servicio de algún establecimiento comercial con el pago de tarjeta de débito y crédito.

Con este concurso y sin necesidad de comprar un boleto, los contribuyentes tuvieron la oportunidad de ganar un automóvil Nissan Sentra, último modelo; una cocina equipada (segundo premio), un inversor con baterías (tercer premio), un Home Theater con su televisor (cuarto premio) y un acondicionador de aire. Durante esa promoción, seis sorteos fueron realizados durante el programa de transmisión en vivo 9x9 Roberto, de Color Visión. Además, los ganadores de cada sorteo fueron publicados en la prensa nacional.

### Reglas claras y limpias

Apegados a la transparencia, cada Lotería Fiscal fue realizada con la presencia de una Comisión de Sorteos, integrada por dos representantes de la DGII, un representante de la Contraloría General de la República, del Colegio de Notarios

y de la Asociación de Bancos de la República Dominicana.

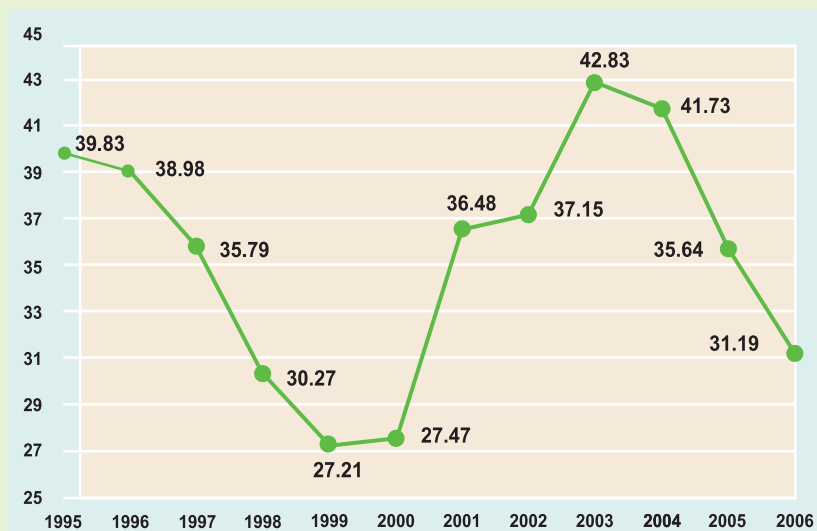
La rifa constó de dos etapas. La primera era la Carga de Datos, en la cual se colocaban las transacciones de los consumidores con las distintas tarjetas de crédito o débito realizadas en el mes en una base de datos con un identificador único y secuencial que se genera automáticamente y que representaba el número del boleto. Luego se procedía con la selección

En Agosto 2005, la DGII realizó el primer sorteo del concurso Lotería Fiscal

del ganador, con un software de selección al azar. El número de boleto ganador se presentaba con los datos del número autorización del voucher, el nombre del banco al que pertenece la tarjeta y nombre del negocio donde fue realizada la compra/transacción.

Según establecía el reglamento del concurso, no se seleccionaba más de una autorización del mismo establecimiento en un mismo sorteo.

### Porcentaje de Evasión del ITBIS



Fuente: Estudio de Evasión CARTAC y estimaciones realizadas por Estudios Económicos de la DGII

Esta gráfica, muestra con números precisos el comportamiento de la Evasión del ITBIS. A partir 2004, ésta inicia un proceso de reducción, llegando disminuir de 42.83 en el 2003 a 35.64 en el 2005. De esta forma, se muestran los buenos resultados de las medidas del Plan Antievasión, entre ellas, la Lotería Fiscal.



## LEGISLACIÓN

# LAS REFORMAS FISCALES 1990-2007 Y LA TRANSFORMACIÓN DEL APARATO TRIBUTARIO



Las Reformas Fiscales modifican la composición de las estructuras tributarias observándose variaciones significativas a lo largo del tiempo.

Las reformas fiscales son reformas macroeconómicas estructurales que modifican los fundamentos de la economía con el objetivo de hacerla más eficiente para alcanzar un mayor crecimiento económico. Estas se pueden clasificar en: Reforma Tributaria, que implica la modificación de los impuestos que los agentes económicos pagan al gobierno y tiene como

objetivo minimizar las distorsiones que generan los impuestos, reduciendo la evasión fiscal e incrementando las recaudaciones. La Reforma Arancelaria, que comprende la reducción de los aranceles o impuestos a las importaciones de bienes de un país y busca incrementar el grado de eficiencia de una economía. Y por último la Privatización de las Empresas Estatales, que es el proceso mediante el cual el gobierno traslada la responsabilidad de determinadas instituciones públicas, que representan una carga para el gobierno, al sector privado. En las últimas décadas, América Latina ha implementado Reformas Estructurales dentro de las cuales se encuentran las Reformas Fiscales. Estas reformas han

modificado la composición de las estructuras tributarias observándose variaciones significativas a lo largo del tiempo que responden a una serie de hechos estilizados.

En primer lugar, se observa una menor participación de los ingresos al comercio exterior en el total de ingresos tributarios, en parte, como consecuencia de la desaparición de los impuestos a las exportaciones en toda la región y especialmente por una sustancial reducción de los aranceles nominales a las importaciones producto de los Tratados de Libre Comercio.

Esta tendencia se manifiesta desde la década de los ochenta y se complementa con un proceso de generalización y fortalecimiento de los impuestos internos en

toda la región, convirtiéndose de esta forma en la principal fuente de recursos.

Dentro de los recursos internos, el IVA (en nuestro caso es el ITBIS) ha alcanzado la mayor participación seguido por el Impuesto Sobre la Renta. En este último concepto, el mayor peso de la imposición a la renta recae sobre las Sociedades y en menor medida en las Personas Naturales o Físicas. Dentro de las modificaciones se destaca un alza generalizada de las tasas de IVA en la región (desde un 11% a un 15%) acompañada por una disminución de las tasas de renta, pues en el caso de la imposición personal las tasas marginales máximas se han reducido de niveles promedios del 45%/55% a mediados de la década de los años '80 a un entorno del 25%/35%.

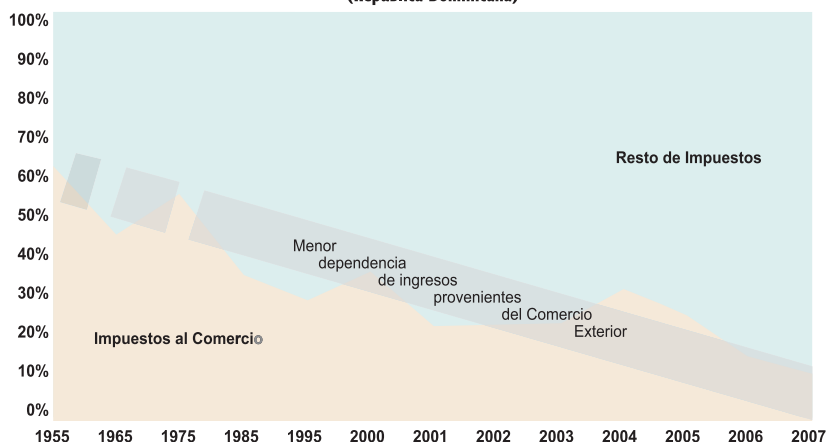
Por otra parte las tasas mínimas han sufrido un aumento poco significativo. Adicionalmente, se ha realizado una significativa depuración del número de impuestos aplicados, especialmente en materia de imposición selectiva, limitándose la misma a gravar actualmente a los bienes y servicios que podríamos denominar inelásticos, como tabacos, bebidas alcohólicas y gasificadas, combustibles y telecomunicaciones.

Por otra parte, se observa el nacimiento y surgimiento de impuestos aplicados sobre bases extraordinarias o espurias como débitos y créditos bancarios, impuestos a las operaciones financieras, y otros gravámenes "heterodoxos" destinados a establecer un mínimo de participación de la imposición directa.

### Una mirada a lo interno

La República Dominicana no ha

**Gráfico No. 1**  
Participación de los Impuestos al Comercio en el Total de las Recaudaciones  
(República Dominicana)



estado ajena a estos cambios y al igual que los países de la región, se encuentra inmersa desde hace varios años en un proceso de reforma de su sistema fiscal, que obedece no sólo a la propia acumulación de ineficiencias producidas a lo largo del tiempo, sino también a los cambios operados en el contexto económico del país.

Entre ellos, cabe señalar, por un lado, los efectos generales del propio proceso de globalización, con el correspondiente aumento de las relaciones comerciales y financieras o la mayor movilidad del capital y, por otro, las peculiaridades dominicanas; en particular, la firma del acuerdo de libre comercio con Estados Unidos y Centroamérica (DR-CAFTA) y la grave crisis financiera experimentada por el país en 2003.

Todo esto ha exigido una serie de cambios profundos en el sistema fiscal dominicano, cambios que han sido orientados a la suficiencia de ingresos, mayor eficiencia y equidad y mejoras notables de la gestión administrativa. Al igual que en la región, los impuestos al comercio exterior han ido disminuyendo gradual-

mente, aunque fueron aumentados durante períodos de crisis. (Ver Gráfico No. 1).

Las últimas tres décadas han sido de cambios significativos, ya que el país pasó de ser exportador dependiente de un bien a una economía abierta, diversificada y vinculada a los mercados internacionales. De ahí que los objetivos e instrumentos de la política económica y fiscal también hayan cambiado.

Así, durante la década de los setenta predominó el modelo agro-exportador, por lo que no eran preocupantes los altos aranceles y que las barreras cuantitativas al comercio impidiesen la mejora de la eficiencia productiva de la industria nacional. La política fiscal se concentraba en la expansión de la infraestructura nacional, respetando el equilibrio entre ingresos y gastos.

Durante los años ochenta, la economía dominicana cambió. El modelo agro-exportador se agotó y los ajustes económicos no se hicieron esperar. La política fiscal experimentó intensas presiones tanto por factores económicos como por acontecimientos extrae-

conómicos. Como factor agravante, los primeros años de esta década se resintieron por las devastadoras consecuencias de los desastres naturales ocasionados por huracanes.

La política fiscal de los años noventa se basó en ajustes más estrictos, teniendo en mente alcanzar la estabilidad en el menor lapso. La crisis de 1990 abrió los ojos de los líderes nacionales y la economía se abrió al exterior. Con el fin de aumentar la competencia para promover la eficiencia productiva, las autoridades aprobaron la reforma arancelaria y comenzaron a desmontar las barreras no arancelarias al comercio internacional. También, se llevó a cabo la reforma para permitir una mayor estabilidad y aplicar con más rigor las políticas de las organizaciones financieras internacionales.

En 1997 se crea la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) producto de la fusión de Direcciones Generales de Rentas Internas y del Impuesto Sobre la Renta. Esto con la finalidad de eliminar la duplicidad de funciones, disminuir los gastos administrativos, simplificar los procedimientos y aumentar los controles necesarios para incrementar la eficiencia.

La entrada del nuevo siglo trajo consigo períodos de inestabilidad y decrecimiento económico. Los resultados de las reformas realizadas en los años noventa se agotaron y el ritmo de crecimiento de la economía se redujo considerablemente respecto del promedio de la década anterior.

Entrando el 2000, las reformas fiscales estuvieron muy activas y tenían el objetivo de garantizar un nivel adecuado de ingresos fiscales para el desempeño de una acción gubernamental efectiva.

Asimismo, contrarrestar los efectos negativos de choques externos como el alza en los precios del petróleo, la devaluación de la moneda con los atentados del 11 de septiembre, más la quiebra de los bancos que afectaron seriamente las finanzas públicas y el sector externo de la economía, puso en peligro la estabilidad macroeconómica del país.

Luego de salir de la crisis bancaria, se implementó con éxito el Tratado de Libre Comercio suscrito con Estados Unidos de América y los países de Centroamérica, conocido como el DR-CAFTA. En este sentido, se hizo necesaria la compensación de las pérdidas de ingresos las cuales estaban asociadas a la eliminación de la comisión cambiaria, aranceles, ITBIS y de otros ingresos que desaparecieron como consecuencia de este proceso.

La compensación no era tarea fácil ya que la pérdida representaba alrededor de 3% del PIB, sin embargo, se lograron aprobar las respectivas reformas que fortalecieron y aumentaron las recaudaciones de fuentes internas.

Para hacerle frente a este nuevo reto, en el año 2006 se marcó otro hito importante en la historia de las reformas del estado al otorgar personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio a Impuestos Internos y a la Dirección General de Aduanas. Esta Autonomía trajo consigo efectos positivos entre los cuales se pueden mencionar: la posibilidad de disponer de recursos y planificar su uso, la creación del fondo de reembolso, el Servicio Civil y Carrera Administrativa y Autonomía de gestión.

De esta forma, la República

Dominicana se ponía al mismo nivel de las Administraciones Tributarias de la región como la de Perú, el país pionero en implementar la autonomía en el año 1988. Luego le siguió en este proceso España en 1991, Honduras y Venezuela en 1994, México en 1995, Argentina, Colombia y Ecuador en el año 1997, Guatemala en 1998 y finalmente Bolivia y Nicaragua en el año 2000.

En el año 2007, entra en vigencia el Reglamento del Número de Comprobante Fiscal, mecanismo por el cual la Dirección General de Impuestos Internos hizo más eficiente la recaudación de los tributos al forzar la transparencia en las declaraciones de impuestos de los contribuyentes. Esto ha provocado un crecimiento de la eficiencia que se ha traducido en un aumento sostenido de las recaudaciones. El aumento ha sido tal que el Congreso aprobó proyectos de Ley para disminuir los impuestos a los alcoholes y tabaco, así como también una reducción de la tasa del Impuesto Sobre la Renta de un 30 a un 25 por ciento, y la eliminación de varios impuestos.

Finalmente, se puede decir con toda seguridad que el reto ha sido asumido por las autoridades con alta responsabilidad y que la parte más difícil del proceso de mover una gran parte de la recaudación externa hacia la interna ya ha pasado. En este sentido, se puede inferir, con una alta probabilidad que, en el mediano plazo no se vislumbran más modificaciones tributarias en República Dominicana. Ahora de lo que se trata más bien es de un aumento en la eficiencia recaudatoria que al mismo tiempo producirán menores tasas de evasión.

## ÚLTIMOS CAMBIOS FISCALES EN REPÚBLICA DOMINICANA

Año de Aplicación	Ley	Principales Modificaciones
1990	Ley 8-90	Fomenta las zonas francas del país y su desarrollo.
1993	Ley 11-92	Se aprueba el Código Tributario de la República Dominicana.
1997	Ley 166-97	Creación de la DGII (Fusión DGRI y DGISR).
1998	CARICOM	Tratado de Libre Comercio entre la República Dominicana y la Comunidad del Caribe.
	TLC RD-Centroamérica	Tratado de Libre Comercio con Centroamérica.
2000	Ley 146-00	Ley de Reforma Arancelaria.
	Ley 112-00	Establece un impuesto a las ventas o consumo de combustibles y dispone de un subsidio directo a los hogares para la compra del GLP de uso doméstico.
2001	Resolución de la Junta Monetaria No. JM 010927-01	Aumento de Comisión Cambiaria de las Importaciones a 4.75%.
	Ley 147-00	-Aumento de la Tasa del ITBIS de 8% a 12%
	Ley 11-01	Amnistía Fiscal.
2002	Ley 12-01	-Impuesto mínimo del ISR del 1.5% de los Ingresos Brutos.
2003	Resolución de la Junta Monetaria No. JM 031022-01	Aumento de Comisión Cambiaria de las Importaciones a 10%.
2004	Ley 288-04	-Eliminación del Impuesto mínimo del ISR del 1.5% de los Ingresos Brutos.
		-Aumento de la Tasa del ITBIS de 12% a 16%.
2005	Resolución de la Junta Monetaria No. JM 041223-01	Incremento de Comisión Cambiaria de las Importaciones a 13%.
2006	Ley 226-06, Ley 227-07	Otorga personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio a la DGII y DGA.
	Ley 424-06	Implementación del Tratado de Libre Comercio, entre la República Dominicana, Centroamérica y Estados Unidos de América (DR-CAFTA).
	Ley 557-05	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eliminación del 13% de la Comisión Cambiaria.</li> <li>- Reducción de la Tasa Retención por pagos al exterior de 15% a 10%</li> <li>- Incremento de Tasa del ISR de 25% a 30%.</li> <li>- Aumento de 2% a 5% la Tasa de Retención por provisión de bienes y servicios al Estado.</li> <li>- Sustitución del Impuesto a la Propiedad Inmobiliaria por el Impuesto a los Activos (Sólo aplica para las empresas).</li> <li>- Creación de Impuesto ad-valorem de 17% sobre inscripción de Vehículos o primera placa.</li> <li>- Aumento del 20% a los valores específicos del Impuesto Selectivo al Consumo de alcoholes y tabaco.</li> <li>- Creación del Impuesto Ad-valorem de 13% sobre los combustibles fósiles.</li> </ul>
2007	Ley 495-06 de Rectificación Tributaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de ad-valorem adicional al ISC: 100% para tabaco y 15% para alcoholes.</li> <li>- Incremento de 13% a 16% del impuesto sobre los combustibles fósiles.</li> <li>- Cambio de ITBIS por Impuesto Selectivo de 16% a los servicios de seguros en general.</li> </ul>
	Proyectos de Ley en el Congreso	<p>Ley No.172-07 que reduce la tasa del Impuesto sobre la Renta.</p> <p>Ley No. 183-07 de Amnistía Fiscal.</p> <p>Ley No. 175-07 sobre reducción de tasas para el sector de bebidas alcohólicas y tabaco.</p> <p>Ley No. 173-07 de Eficiencia Recaudatoria. (Elimina diecisiete (17) Leyes de impuestos, incluyendo el impuesto sobre documentos.)</p>

# LEONEL FERNÁNDEZ: “LA NATURALEZA DEL SISTEMA IMPOSITIVO NACIONAL HA CAMBIADO DE MANERA RADICAL”

*En las transformaciones de la Administración Tributaria que recoge esta memoria, se produjeron tres reformas fiscales, se promulgó la Ley de Autonomía y se emitió el Decreto 254-06 que implicaron profundos cambios en el quehacer de la Dirección General de Impuestos Internos. La noche del 14 de noviembre de 2006, el Presidente de la República, doctor Leonel Fernández, ofreció al país un discurso para explicar el proyecto de Rectificación Fiscal.*

*La pieza oratoria no sólo recoge todas esas transformaciones que han afectado directamente a la DGII, sino que las conjuga y las analiza de tal forma que permite entender la dimensión política y económica dentro del contexto actual de la República Dominicana. De ahí que incluyamos en este informe especial fragmentos de ese discurso que abordan el tema de las Reformas Fiscales:*

“Pueblo dominicano: Durante las últimas semanas la opinión pública nacional ha estado concentrada en torno a una propuesta de rectificación fiscal que el gobierno, oportunamente, sometería ante las cámaras legislativas. A los fines de comprender en todo su alcance la propuesta de rectificación fiscal que aspiramos someter, es imprescindible recordar que al retornar al gobierno en agosto del 2004 el déficit del Gobierno Central ascendía a 25 mil 880 millones de pesos, equivalente al 5.2% del Producto Interno Bruto. Por su parte, el déficit del Banco Central, que le llaman cuasifiscal, era de 22 mil 657 millones de pesos, es decir, un 4.5 por ciento del PIB.

Todo eso equivale a decir que cuando se sumaba el déficit del Gobierno Central con el del Banco Central, el déficit consolidado del sector público

se situaba en 48 mil 537 millones de pesos, o lo que es lo mismo, en un 9.2 por ciento del PIB. Eso, por supuesto, era algo verdaderamente dramático, pues niveles semejantes de déficit nunca se habían registrado en la historia reciente de las finanzas públicas de la República Dominicana.

Pero, de igual manera, en el 2004 la deuda pública bruta era equivalente al 53% del PIB. De ese porcentaje, 6 mil 395 millones de dólares correspondían a la deuda externa y 142 mil 183 millones de pesos correspondían a la deuda doméstica, que incluía la deuda del Banco Central. En ese momento el país se encontraba atrasado en el pago del servicio de la deuda bilateral, de la multilateral y la asumida con la banca privada internacional. El acceso al mercado internacional de capitales estaba, por consiguiente, prácticamente cerrado.

Reconociendo la necesidad de recuperar la disciplina fiscal, el nuevo gobierno, desde el período de transición, inició las negociaciones con el FMI con el propósito de diseñar un programa de ajuste que permitiera recuperar la confianza, solucionar los problemas de liquidez del sector público, incrementar los recursos fiscales del Gobierno Central y eliminar el alto déficit del sector público no financiero.

La estrategia en el plano de las finanzas del Gobierno Central se sustentó en atacar el problema adoptando conjuntamente medidas en las áreas del ingreso, del gasto y del financiamiento. Por el lado de los ingresos, las nuevas autoridades cumplían con su promesa de eliminar el anticipo del 1.5 por ciento a los impuestos brutos de las empresas, en sustituir con tributos permanentes los tributos transitorios creados en julio del 2003, específicamente el 5% a las exportaciones y el 2% a las importacio-

nes, y en aplicar estrictamente la Ley de Tributación de los Hidrocarburos por la vía de la indexación de los impuestos.

En principio, las autoridades electas sometieron a la aprobación del Congreso Nacional un proyecto de reforma fiscal que tenía como objetivo compensar por la pérdida de ingresos tributarios cerca del 2.5% del PIB, es decir, de alrededor de 20 mil millones de pesos. En octubre del 2004 el Congreso Nacional, dominado por la oposición, aprobó una reforma tributaria con un potencial recaudatorio de 1.7% del PIB, lo que significa una reducción de 0.8%, o lo que es igual, 6 mil millones de pesos menos a la propuesta que se le había hecho al Congreso.

Ante la insuficiencia de la reforma aprobada para alcanzar la meta establecida en el Acuerdo con el FMI, el Gobierno Central, tratando de sobrevivir y de sobreponerse a las artimañas maliciosas de la oposición, mantuvo la vigencia de la comisión cambiaria, elevándola de 10% a 13%.

En el 2005, el gobierno cumplió de manera satisfactoria con las metas fiscales establecidas en el acuerdo con el FMI, y como consecuencia, los beneficios de aplicar esa política estabilizadora no se hicieron esperar. La economía creció 9.3% y la inflación se redujo drásticamente a un sólo dígito. El desempleo cayó del 19.7% en octubre del 2004 a 16.4 en marzo del 2006. El salario real promedio por hora aumentó en 17.5% con respecto al 2004. Recibimos inversiones extranjeras por un monto de 893 millones de dólares y la prima de riesgo del país en los mercados internacionales cayó de casi 1,700 puntos básicos en el 2004 a menos de 200 puntos básicos en la actualidad.

Ahora bien, mientras aplicábamos un conjunto de medidas para superar la crisis económica y financiera heredada de la pasada administración, teníamos que prepararnos para enfrentar un nuevo desafío: el de la apertura comercial, representada por la entrada en vigencia del DR-CAFTA.

El DR-CAFTA, que traerá como beneficio el acceso permanente de nuestro país al mercado de los Estados Unidos en condiciones ventajosas, nos ha obligado a realizar la más profunda y compleja reforma tributaria jamás llevada a cabo en la historia de la República Dominicana. En base a esa reforma, la naturaleza del sistema impositivo nacional ha cambiado de manera radical. En lugar de depender, fundamentalmente, de los ingresos de aduanas, como había sido la tradición, el Estado dominicano, actualmente, hace descansar su mayor fuente de recaudaciones en impuestos internos.

Una reforma de esa magnitud y de esa complejidad, como debe comprenderse, requería de responsabilidad, de delicadeza y de cautela. Y así actuamos cuando a mediados del 2005 iniciamos la discusión de una segunda reforma tributaria que permitiera, esta vez, compensar las pérdidas de ingresos por la eliminación de la comisión cambiaria, la eliminación de aranceles y la aplicación de medidas que favorecieran la competitividad del sector productivo nacional.

La reforma debía también aportar recursos para cumplir con la meta establecida en el acuerdo Stand by de generar un superávit presupuestario en el 2006. La propuesta de reforma sometida a la consideración del Congreso Nacional, que previamente había sido consensuada con el empresariado, procuraba compensar por la pérdida de ingresos tributarios cerca de 3.1% del PIB, equivalente a aproximadamente 31 mil millones de pesos.

Para favorecer la competitividad del sector productivo, la reforma propuesta contemplaba medidas que significaban transferencias efectivas a ese sector del orden de más de 2 mil 500 millones de pesos. En diciembre del 2005, el Congreso Nacional, repite nuevamente, controlado por la oposición, aprobó una reforma tributaria que proporcionaba ingresos por tan sólo 21 mil 400 millones de pesos, o lo que es igual, 10 mil millones de pesos menos que lo que se le había sometido para su aprobación.

A pesar de las precariedades fiscales en que nos hemos manejado y en aras de fortalecer el Estado de Derecho, en lo que va del presente año la Dirección General de Impuestos Internos ha compensado unos 2 mil 400 millones de pesos a exportadores y productores de bienes exentos por concepto de ITBIS.

Además, a la fecha, la Dirección de Impuestos Internos ha reconocido compensaciones por un monto de 6 mil 500 millones de pesos en beneficio de diferentes contribuyentes por concepto de saldos a favor del Impuesto Sobre la Renta. La mayor parte de estas compensaciones se originaron durante la crisis del 2004 y se están realizando de manera automática por parte de los beneficiarios, lo que representa un paso de avance sin precedentes en el fortalecimiento institucional de la administración tributaria del país.

El gobierno, cumpliendo con lo dispuesto en la Ley de Gastos Públicos de este año, ha eliminado, desde el 30 de junio, el impuesto transitorio de 13 por ciento que había sustituido la desaparecida comisión cambiaria, y con ello, ha eliminado del pago de ese impuesto a unos 3,200 productos importados, entre los que figuran los medicamentos, las carnes, los pescados, las leches, arroz, cereales, quesos, huevos, legumbres, cacao, compotas, hortalizas, tubérculos, frutas y fruto comestibles, artículos plásticos, papel, cartón y productos editoria-

les y gráficos, artículos y aparatos de ortopedia, maquinarias, equipos, herramientas agrícolas e industriales, que representan un sacrificio, para el gobierno, de 2 mil 348 millones de pesos.

Durante nuestra primera gestión de gobierno, en el período 1996-2000, se eliminaron los aranceles a la importación de insumos, equipos y maquinarias de los sectores agrícola e industrial. Como resultado de esas medidas, se aplicó la tasa cero al sector agropecuario, que para el período referido representó una disminución de ingresos para el gobierno de más de 925 millones de pesos; y se aplicó, de igual forma, la tasa cero al sector textil, el cual, para el gobierno, constituyó merma de ingresos por encima de 3 mil millones de pesos.

Finalmente, se eliminó el diferencial de petróleo que se aplicaba a las importaciones de gasoil regular y Premium, así como el fuel oil, para la generación de energía eléctrica.

Ahora de lo que se trata es de impulsar un proyecto de ley de rectificación fiscal, el cual procura corregir la malicia en que por razones políticas incurrió el pasado Congreso Nacional, al desatender las voces sensatas y prudentes del gobierno y del Fondo Monetario Internacional que advertían sobre la insuficiencia de la reforma que estaban aprobando para permitir el acceso del país al DR-CAFTA. El objetivo central del proyecto de rectificación fiscal es el de mejorar la posición fiscal del gobierno, a los fines de garantizar la continuidad de la estabilidad y el crecimiento.

Todo el esfuerzo del gobierno debe estar orientado al mantenimiento de esa situación de crecimiento y estabilidad, pues esa es la única vía históricamente conocida que sostenida en el tiempo nos permitirá superar la pobreza, el atraso y la desigualdad y conducirnos por un nuevo camino de prosperidad, progreso y modernidad”.



## NORMAS GENERALES

# MEDIDAS QUE RESPONDEN A TIEMPOS MODERNOS

La emisión de 26 nuevas Normas Generales es otra muestra del arduo trabajo de la presente gestión para transformar la Administración Tributaria, no sólo por la cantidad en sí, sino por los aspectos profundos que sobre la estructura tributaria abordan estas medidas.

Tras asumir el 16 de agosto de 2004, la DGII emitió siete Normas Generales en ese año, tres durante todo el 2005, diez en el 2006 y seis

hasta mayo 2007. De manera cronológica echamos un vistazo a estas medidas que revelan, de varias formas, la transformación que ha cosechado la eficiencia que hoy muestra la Administración Tributaria.

### En el 2004

La primera Norma General fue la 04-04 sobre el Impuesto a la Emisión de Cheques y Pagos por Transferencias Electrónicas para la

aplicación de la Ley 288-04 que establecía la forma y condiciones en que se deberá presentar y pagar ese impuesto.

Más adelante se emitió la 05-04 sobre el Saldo de Deudas del Impuesto sobre Sucesiones, permitiendo que aquellas que se encontrasen pendientes de pago o en proceso de liquidación, saldaran su totalidad pagando el 3% conforme lo señala el artículo 1 de la misma norma; siempre y cuando los interesados pagasen la totalidad del impuesto antes de terminar el año.

La Norma 06-04 sobre Transparencia del ITBIS en transacciones con tarjetas de crédito o de débito ordenaba a las Compañías de Adquirencia, en un plazo de sesenta (60) días, adecuar sus sistemas de procesamiento electrónico e implementar el uso del mismo en los negocios afiliados, a los fines de que en toda operación de transacciones a

través de tarjeta de crédito o débito, figure debidamente en el comprobante de pago o voucher el valor del ITBIS de cada transacción. Además ordenaba reportar a la DGII mensualmente las informaciones

relacionadas con la Norma.

Posteriormente, la DGII emitió la Norma General 07-04 para establecer el procedimiento de aplicación para la corrección patrimonial, beneficiando así a los contribuyentes con fondos en el exterior, pues con ellos se les incluía en la declaración jurada siguiente pagando sólo el uno por ciento del monto repatriado.

Pero fue la Norma General 08-04 la que este año causó mayor trans-

A mayo 2007  
Impuestos Internos  
lleva 26 Normas  
Generales en lo  
que va de gestión  
administrativa.

formación en la aplicación del Impuesto a las Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios ITBIS, pues la misma instituyó a las Compañías de Adquierecia como agentes de retención del ITBIS en las transacciones a través de tarjeta de crédito o de débito, autorizándolas a partir del primero de enero 2005 a retener un 30% del valor del impuesto transparentado en las transacciones a través de tarjetas de crédito o débito realizadas en los establecimientos afiliados.

Otra Norma General que creó precedentes en el país fue la 10-04 estableciendo a partir de enero de 2005 pagar las retenciones mensuales por concepto del Impuesto Sobre la Renta a los asalariados, a través del Sistema Único de Información, Recaudo y Pago (SUIR) que opera la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y los bancos afiliados. Esto mediante liquidación efectuada previamente con base en los datos de las remuneraciones pagadas reportadas a la DGII a través del Sistema SIUR de la TSS.

Los resultados de esta medida impactaron profunda y positivamente la administración del Impuesto Sobre la Renta de los Asalariados y arrojó importantes informaciones a la Administración Tributaria sobre la transparentación de las nóminas de las empresas, eliminando con ello la doble nómina.

### **Durante el 2005**

En el 2005 Impuestos Internos emitió tres Normas Generales. La 01-05 reiteró la obligatoriedad de los contribuyentes de los impuestos administrados por la DGII de utilizar su Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), razón social y nombre comercial en todas las facturas que emitan, así como en cual-

quier otro documento que utilicen en sus operaciones.

Ese año la medida más importante se recoge en la Norma General 02-05, la cual instituyó como agentes de retención del ITBIS a las sociedades de cualquier naturaleza, cuando paguen las prestaciones de servicios profesionales liberales a otras sociedades con carácter lucrativo o no. Mientras, la Norma 03-05 se emitió para anular 20 Normas consideradas inconsistentes, reiterativas y en desuso. De esta forma, la DGII fortalecía su estrategia de simplificar y facilitar el conocimiento de la normativa tributaria para los contribuyentes.

### **El 2006, muy productivo**

Diez nuevas medidas comenzaron a tomarse desde enero de ese año con la emisión de la Norma General 1-06, la cual estableció el Procedimiento de la Liquidación y Pago del Impuestos Ad-Valorem de Combustibles Fósiles y Derivados del Petróleo instituyendo a la Dirección General de Aduanas como agente liquidador de ese impuesto sobre el consumo interno de combustibles derivados del petróleo.

La Norma General 02-06 elevó del 18% al 20% la exención del pago del ITBIS en la proporción del precio o de la tarifa total neta determinada o facturada por la provisión de los servicios prestados en los hoteles bajo la modalidad de "todo incluido". La Norma recordaba que en el proceso de discusiones de la Reforma Fiscal anterior, el Gobierno dominicano se había comprometido a conceder un trato preferencial al sector turismo.

Por otro lado, las Normas Generales 03 y 04 abordaron el cumplimiento del Impuesto sobre



los Activos, instaurando la primera el procedimiento de liquidación y pago de ese impuesto y estableciendo la segunda la obligatoriedad de todas las sociedades, con o sin operaciones, regular o irregularmente, a la presentación y pago de este impuesto conjuntamente con su declaración jurada de Impuesto Sobre la Renta, en virtud de lo que había dispuesto la Ley 557-05.

Mientras, la Norma General 05-06 comenzó a abordar uno de los logros más importantes para la institución y para los contribuyentes. Se trata de los reembolsos, un viejo sueño de los empresarios dominicanos que se pudo materializar en esta gestión. La medida presentó la necesidad de establecer de manera clara las disposiciones legales que debían de cumplir los contribuyentes para optar por el reembolso que establecía el Artículo 14, Párrafo II, de la Ley 227-06 sobre la Autonomía de la Dirección General de Impuestos Internos.



En ese entonces, la DGII estableció que las empresas exportadoras se registrasen como tales aportando los datos de las exportaciones de los últimos 12 meses, certificados por el Centro de Exportaciones e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD) y, preferiblemente, con copia del Registro de la Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO), así como la actualización de los datos de ubicación, accionistas y actividad económica del Registro Nacional de Contribuyentes.

Luego, la Norma 06 estableció las reglas sobre facturación a beneficiarios de leyes incentivos. Con ese objetivo se estableció que a partir del primero de enero 2007, en ocasión de la implementación del Reglamento sobre Emisión y Regulación de Comprobantes Fiscales, las ventas a empresas que se encontraran acogidas a regímenes especiales de tributación y que mediante la Ley de Incentivos recibían exenciones en la adquisición de bienes y servicios en el mercado local, deberán de realizarse con un comprobante fiscal especial autorizado por la DGII para tales fines.

Esta medida indicaba que para asegurar la competitividad entre todos los sectores económicos que ofertan bienes y servicios en el mercado local, se debía garantizar la transparencia en la obtención de los beneficios que provienen de regímenes tributarios privilegiados.

En el fragor que generaba el establecimiento del Sistema de Control de Emisión de Facturas con el Reglamento de Comprobantes Fiscales y comprometidos con facilitar el cumplimiento tributario, se emitió la Norma 07-06 que exceptuaba de la emisión de comprobantes fiscales a consumidores finales

por la naturaleza de sus actividades y cuyas ventas se concentran fundamentalmente en productos o servicios exentos de ITBIS.

Se beneficiaron así las estaciones de combustibles, los colegios e instituciones educativas, las instituciones católicas y religiosas, los colmados, los servicios de cuidado personal como salones de belleza, gimnasios y otros similares; la venta de pasajes de transporte nacional e internacional (transporte de pasajeros), el comercio al detalle y mayoristas de provisiones, las bancas de apuestas y las administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs).

Sin embargo, tal y como lo estableció el Decreto 254-06 del 21 de junio del 2006 que promulga el Reglamento para la Regulación de la Impresión, Emisión y Entrega de Comprobantes Fiscales, esta Norma no descargaba la responsabilidad de otorgar un comprobante fiscal al consumidor final que así lo solicitara a los establecimientos señalados. Luego, la Norma General 08-06 estableció, entre otras medidas, que las facturas que emitan las compañías aseguradoras, como las ARS a empresas y negocios de único dueño por concepto de pólizas de seguros o contratos de planes de salud prepagados, deberán incluir un Número de Comprobante Fiscal (NCF).

Mientras, la Norma General 09-06 derogó la norma 02-06 sobre Proporción Exenta de ITBIS dentro de paquetes turísticos de "Todo incluido" a partir del 1ro de enero del año 2007, pues en el proceso de discusiones del Proyecto de Rectificación Fiscal el Gobierno acordó con el sector hotelero dejar sin efecto la propuesta de gravar con un 5% las habitaciones de los hoteles a cambio de eliminar la pro-

porción exenta al valor del paquete.

Al cerrar diciembre de este año, se emitió la Norma General 10 estableciendo la base imponible para el cálculo del Impuesto Selectivo al Consumo Ad-Valorem sobre la transferencia de productos derivados del Alcohol, del Tabaco y Cervezas. Ahora, ésta sería el precio de venta al por menor determinado al incrementar el precio de lista, sin incluir descuentos, bonificaciones, donaciones o similares; en un 30% para los productos del alcohol, en un 20% para las cervezas y en un 10% para los productos del tabaco, que son equivalentes a los porcentajes que resultan de las diferencias entre los precios del fabricante y los precios al por menor de los referidos productos.

### **El 2007 y el NCF**

La entrada en vigencia del Sistema de Regulación de la Impresión, Emisión y Entrega de Comprobantes Fiscales a partir del primero de enero de este año generó un cambio radical en la manera de las empresas administrar los registros de sus ingresos y gastos, y por consiguiente la forma de presentación de sus resultados económicos con fines fiscales.

Dentro de esta revolución entró en vigencia la Norma General 01-07 sobre Remisión de Informaciones que estableció los reportes electrónicos mensuales de las operaciones de todos los contribuyentes declarantes del Impuesto Sobre la Renta y/o del Impuesto a las Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS).

La medida estableció el formato en que debían enviarse las informaciones sobre costos y gastos para fines del Impuesto Sobre la Renta, adelantos utilizados como créditos

para fines del ITBIS, retenciones de éste realizadas a terceros y los detalles de las ventas y operaciones efectuadas cada mes.

La Norma excluyó de esta responsabilidad a los contribuyentes que no están obligados a presentar declaraciones del ITBIS y que no efectúan retenciones de dicho impuesto. Sin embargo, se les ordenó presentar de manera anual el reporte de las informaciones relativas a los costos y gastos para fines del Impuesto Sobre la Renta, los adelantos utilizados como créditos para fines del ITBIS y las retenciones del mismo realizadas a terceros; 60 días posterior al cierre de su ejercicio fiscal, si se trata de Personas Jurídicas y a más tardar el 28 de febrero de cada año, si son Personas Físicas y negocios de Único Dueño.

En otro orden, la Norma General 02-07 estableció la aplicación del Reglamento para la Regulación de la Impresión, Emisión y Entrega de Comprobantes Fiscales a las operaciones autorizadas de intermediación cambiaria y servicios relacionados al negocio de divisas. La medida recuerda que el sector intermediario cambiario (de compra y venta de divisas y servicios relacionados), tiene características particulares que ameritan disposiciones específicas para la implementación del Decreto No. 254-06.

Entre otras medidas, estableció que los contribuyentes autorizados a realizar operaciones de compra y venta de divisas citados en la Norma deben registrar sus ingresos diarios en un Comprobante Especial de Registro Único de Ingresos debidamente autorizado por la Dirección General de Impuestos Internos. Los ingresos que deben ser registrados resultan de la diferencia entre el valor de compra

y el valor de venta de las divisas, así como de las comisiones cobradas por servicios relacionados.

La Norma General 03-07 retomó el tema de la 05-06, esta vez indicando las disposiciones legales que deben cumplir los exportadores y productores de bienes exentos para optar por los reembolsos o compensaciones pendientes de aplicación desde que se incluyeron en el Código Tributario. La decisión se basó en el mandato de la Ley No. 227-06 de la Autonomía a la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) que autorizaba la administración del Fondo Especial de Reembolsos Tributarios, para atender con celeridad y eficacia las solicitudes de reembolsos de todos los impuestos hechas por los contribuyentes. Con los mecanismos establecidos para optar por los reembolsos o compensaciones los exportadores sólo debían estar debidamente registrados ante la DGII.

Mientras, la Norma General 04-

### EN BENEFICIO DE OTROS SECTORES



El sector de la construcción había mostrado interés de disponer de una normativa que esclareciera los procedimientos en cuanto a la aplicación del Impuesto a los Activos y del Reglamento de Comprobantes Fiscales. Se establecieron entonces una serie de medidas, siendo la principal la remisión a la DGII del presupuesto de la obra y el plazo estimado de ejecución de la misma para optar por la exención contenida en el Título V del Código Tributario sobre Impuesto a los Activos.

07 estableció la forma de aplicación de la exención a los Activos del ISR y el ITBIS para el sector construcción y del uso de Comprobantes Fiscales que deben sustentar sus operaciones. Luego, la 05 dejó claro que sólo los exportadores y/o productores de bienes exentos podrán optar por las compensaciones o reembolsos del ITBIS y no así para los proveedores de servicios. Después de las Normas 05-06 y 03-07, ésta termina de establecer los requisitos para hacer efectivos los reembolsos, de tal manera que días después la institución entregó cheques por valor de RD\$160.0 millones a empresas beneficiarias.

Por último, la Norma General 06-07 estableció las nuevas reglas para el uso de las placas de exhibición en los vehículos de motor. En lo adelante, las placas que otorgue la Dirección General de Impuestos Internos a los importadores de vehículos de motor y remolques, tendrán una vigencia de noventa (90) días, contados a partir del momento en que los datos del vehículo sean registrados en la DGII como lo establece el Artículo 3 de la presente Norma General.

Según esta medida, las placas serán confeccionadas en un material desechable y autoadhesivo y constarán de dos partes, una con un número de secuencia y la fecha de expiración que deberá colocarse en la parte exterior del cristal trasero; y otra que debe ser completada por el vendedor del vehículo y llevará los datos del vehículo que la porta, así como del comprador y vendedor del mismo. Una copia de esta parte debe estar en el vehículo que circule con la placa de exhibición, haciendo las veces de documento provisional de registro del vehículo.

## GESTIÓN JURÍDICA

# HACIA UNA EQUIDAD FISCAL CON LAS LEYES TRIBUTARIAS

La Subdirección Jurídica trabaja con la correcta, cabal y oportuna aplicación de las leyes tributarias a partir de las áreas: Gerencia Legal y Reconsideración.

Gerencia Legal proporciona el soporte legal y jurídico de la DGII, a fin de asegurar la captación de los tributos adeudados al Estado conforme a las disposiciones legales y de orientar a los contribuyentes en lo relativo a la aplicación de las leyes tributarias. Da soporte a las demás áreas de la DGII sobre la correcta aplicación de las leyes, reglamentos y normas. Además, dirige y coordina el cobro compulsivo de las deudas tributarias que no han sido pagadas voluntariamente por los contribuyentes. Paralelamente, es misión de la Gerencia Legal dar respuesta a las consultas planteadas por los contribuyentes sobre las leyes que contienen disposiciones con alcance fiscal, confeccionar las actas de licitaciones y contratos que realiza la Dirección General con los particulares en la adquisición de bienes y servicios.

El universo de expedientes en existencia hasta la fecha es por los conceptos siguientes: ISR, ITBIS, IVSS, Sucesiones y Donaciones, Multas, ISC, Espectáculos Públicos, Impuestos a Casinos e Hipódromos, Bancas Deportivas.

Durante este período de gestión,



en la Sección de Cobro Compulsivo se notificaron 1,624 mandamientos de pagos, que son los actos que dan inicio al proceso de ejecución o se le reitera al contribuyente el requerimiento de la obligación de pagar.

En la gestión de Cierres de Establecimientos, se ha realizado la más intensa labor, cuyo esfuerzo continúa enmarcado en el Plan Antievasión del ITBIS y otros impuestos. Con el cumplimiento del Decreto 254-06 sobre comprobantes fiscales, el programa de cierres toma mayor relevancia.

En ese sentido, se han realizado diferentes operativos a nivel nacional (Zona Este, Norte y Sur) para detectar irregularidades en el cobro, a través de las facturas de los establecimientos. En este plan, al que se le adicionaron los operativos de cumplimiento del Decreto 254-06, se realizaron 104 cierres efectivos. Más del 36 % corresponden al primer trimestre de este año 2007, realizados dentro del programa de control de cumplimiento del mencionado decreto sobre Comprobantes Fiscales.

En otro orden, fueron realizados

un total de 619 embargos retentivos (bancos) a contribuyentes morosos, como medida de persecución del crédito del Estado. Estos embargos en su mayoría de casos han sido fructíferos, provocando al final que los contribuyentes cumplan con su deber a través de acuerdos de pagos. Además, se colocaron 1,684 Oposiciones a bienes muebles, para impedir que el contribuyente distraiga los bienes muebles, tales como vehículos.

En términos de Inscripción de Privilegio se realizaron 744 a contribuyentes deudores que poseen algún tipo de inmueble, como una forma de preservar el crédito adeudado. Esta cantidad representa igual número de inmuebles afectados por la medida.

Sin lugar a dudas, el más relevante hecho en materia de iniciativas para adicionar valor y avance en el Cobro Compulsivo lo ha constituido la creación de un programa, que utilizando la plataforma del Programa Tax Solution, ha logrado sistematizar las deudas que se encuentran en este nivel, obteniéndose información sobre la cuenta corriente en tiempo real de los contribuyentes que se encuentran en la fase de cobro compulsivo.

En materia de Sometimientos de Casos Penales, fueron presentadas al Ministerio Público varias denuncias contra contribuyentes evasores, falsificadores de especies timbradas y otros tipos de delitos.

**Consultas Técnicas.** La Sección de Consultas Técnicas se ocupa de dar respuesta a los contribuyentes que así lo requieran, lo cual contribuye a que los mismos puedan dar cumplimiento a sus obligaciones tributarias, con apego a lo estable-

cido por las leyes correspondientes. Durante el período informado se contestaron diversas solicitudes de información de manera escrita, telefónica y personalmente, con relación a la aplicación o interpretación de las diversas leyes que establecen los impuestos administrados por la Dirección General, así como también con relación a nuevas disposiciones legales.

A la fecha, se han elaborado consultas relacionadas principalmente con la aplicación de las medidas impositivas introducidas por las Leyes 227-06, 495-06 y el Decreto No. 254-06 sobre comprobantes fiscales, así como por las Normas Generales dictadas por la Dirección General de Impuestos Internos, con lo que aseguramos la correcta aplicación de las mismas. Así también, se remitieron al Departamento de Contabilidad la respuesta de 623 solicitudes de reembolsos.

*A continuación un recuadro de las consultas efectuadas hasta marzo de 2007:*

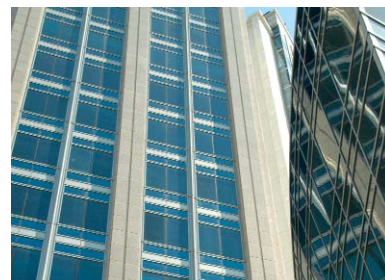
MATERIA CONSULTADA	No. DE CONSULTAS
ITBIS CONSULTAS	588
DEBER DE RESERVA	424
SOLICITUD EXENCIÓN ITBIS	366
IMPUESTO SOBRE LA RENTA	418
RETENCIONES	02
LEY 8-90	12
SOLICITUD CERTIFICACIONES EXENCIONES DE IMPUESTOS INSTITUCIONES SIN FINES DE LUCRO	83
IMPUESTOS / TRANSFERENCIAS	79
CONSULTAS VINCULANTES	50
SOLICITUD EXENCIÓN ANTICIPOS	93
OFICIOS INTERNOS	65
OFICIOS EXTERNOS	14
OTRAS LEYES	150
SUCESIONES Y DONACIONES	29
REORGANIZACIÓN SOCIEDADES	20
LEY 28-01	6
INSCRIPCIÓN HIPOTECA	08
LEY 158-01	99

Como parte de las gestiones de capacitación y actualización profesional, se realizó un sistema de estudio autodidáctico mediante el cual todos los abogados se comprometían a estudiar las diversas materias tributarias que desarrollaban en sus labores, para periódicamente ser sometidos a un sistema de examen escrito, lo que ha mejorado sustancialmente la eficiencia de las labores de los apoyos legales de las Administraciones Locales. El sistema, que continua en marcha, fue acompañado de encuentros regionales, con los abogados de la Zona Norte, y locales para afianzar los conocimientos y unificar los criterios de aplicación de las más recientes reformas tributarias.

En tema de Contratos, durante el período agosto 2004 - marzo 2007, se realizaron 731 contratos, entre nuevos y renovaciones. Además, fue estructurada a finales del 2006 una nueva sección de trabajo ante la necesidad de dotar al Departamento Jurídico de una mayor agilidad en el tema de los contratos.

#### UN DATO A DESTACAR

En este periodo se realizó la primera ejecución inmobiliaria que se ha llevado a cabo en la historia de la República Dominicana. Esta operación reportó la recuperación de RD\$21,000.00 millones que serán redimidos una vez se agoten los trámites interinstitucionales, pues como no se logró la venta en subasta pública se debe promover a la venta de conformidad con la ley.



## RECONSIDERACIÓN

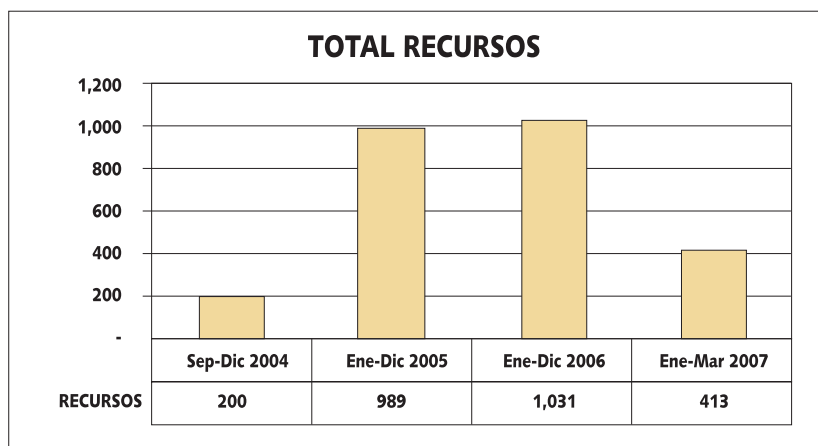
El Departamento de Reconsideración se encarga de conocer en sede administrativa los recursos interpuestos por los contribuyentes contra los resultados impositivos estimados de oficio o determinados mediante auditorios o fiscalizaciones externas.

En ese departamento de la Subdirección Jurídica revisa, analiza y falla mediante Resoluciones de Reconsideración, recursos relativos a los principales impuestos administrados por la DGII como Impuesto Sobre la Renta (ISR), Impuesto a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS), Impuesto Selectivo al Consumo (ISC), Impuesto a la Propiedad Inmobiliaria (IPI), Impuesto sobre Sucesiones, entre otros. La base legal de su funcionamiento está dada por el artículo 57 del Código Tributario, modificado por las Leyes 227-06 y 495-06.

En la actualidad, el Departamento de Reconsideración contribuye fielmente con el cumplimiento del plan estratégico cimentado en la Misión, Visión y Valores de la institución. En tal sentido, durante esta gestión se ha trabajado fuertemente en varias actividades y proyectos:

- Actualización formativa de los abogados que integran el Departamento con relación a las modificaciones de las leyes y las nuevas normativas en materia tributaria; una gestión que inició con la participación del Primer Seminario sobre Reformas Tributarias.

### RECURSOS RECIBIDOS POR EL DEPTO. DE RECONSIDERACIÓN SEPTIEMBRE 2004 – MARZO 2007



- Recopilación de decisiones relacionadas con recursos incoados en fase administrativa, para ampliar el compendio y difusión de los criterios relativos a decisiones de carácter tributario.

- Elaboración de un esquema de trabajo de seguimiento por caso, mediante reportes semanales de expedientes en estudio, a fin de reducir el tiempo de fallo de los Recursos.

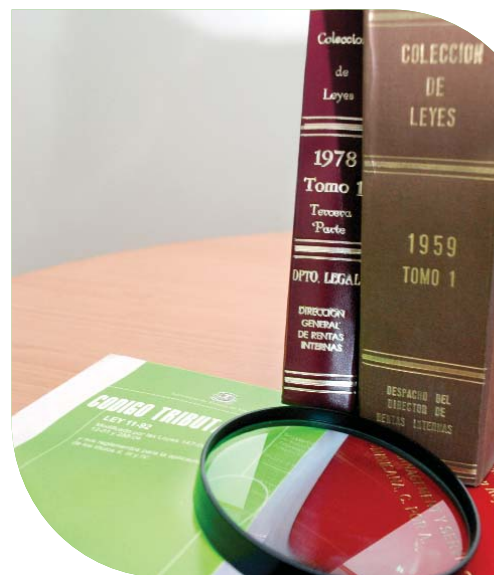
- Incremento sostenido de la cantidad de Resoluciones dictadas, que permita lograr la reducción del tiempo de fallo de los recursos, de acuerdo con las disposiciones de la Ley 227-06.

- Formación continua del personal en materia de gerencia y técnicas que contribuyen a la eficiencia en las labores propias del departamento.

En el período septiembre 2004 a marzo 2007, Reconsideración recibió una creciente cantidad de

Recursos en las determinaciones efectuadas por la Administración, respondiendo de manera eficaz a una mayor demanda de revisiones. Se destaca que el total de recursos correspondientes a un período está compuesto por los recursos que entran, más los recursos pendientes del período anterior.

Mientras, la cantidad de recursos fallados es bastante alta en relación con los recursos recibidos, tomando en consideración que, una vez que llegan



a esta área, los mismos requieren un proceso de depuración, el otorgamiento de plazo ampliatorio (de 30 días para depósito de pruebas y documentos) y la recopilación de informes, para poder ser resolutivos. En ese sentido, las metas trazadas han sido cumplidas cabalmente, logrando fallar mensualmente el 80% de los expedientes listos para resolver.

Los gráficos presentados a la derecha muestran en forma detallada los recursos recibidos y las resoluciones emitidas en el período analizado.

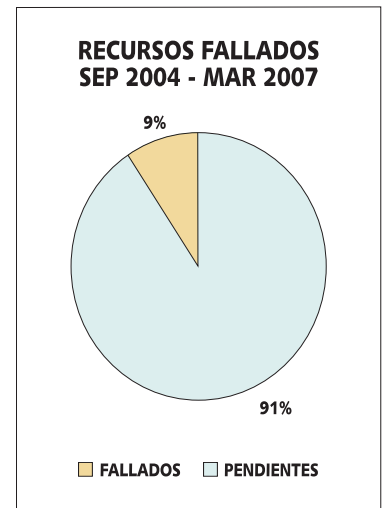
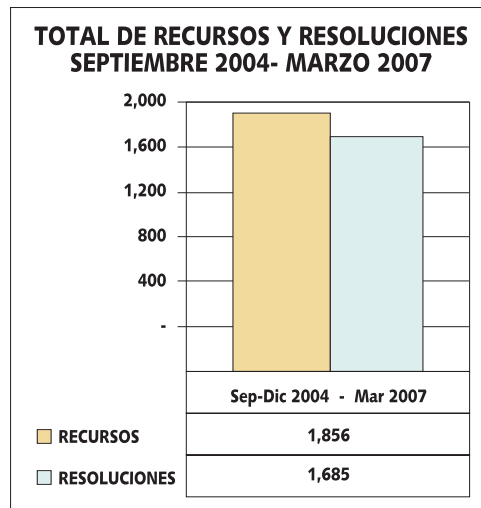
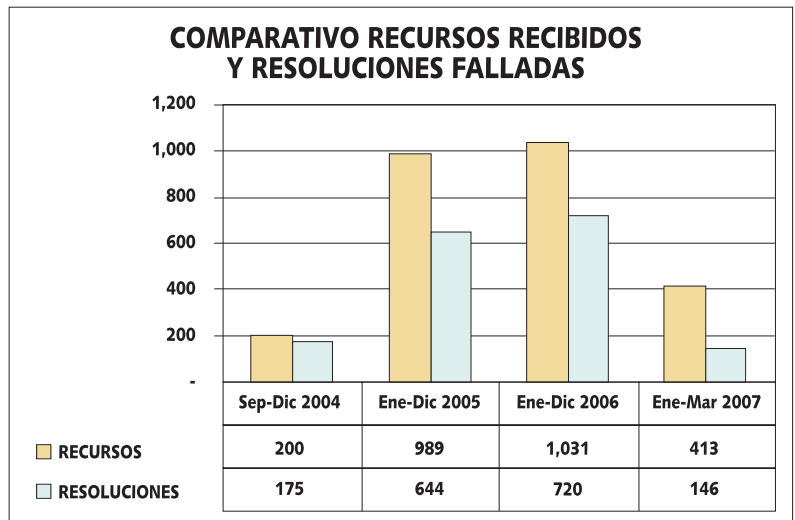
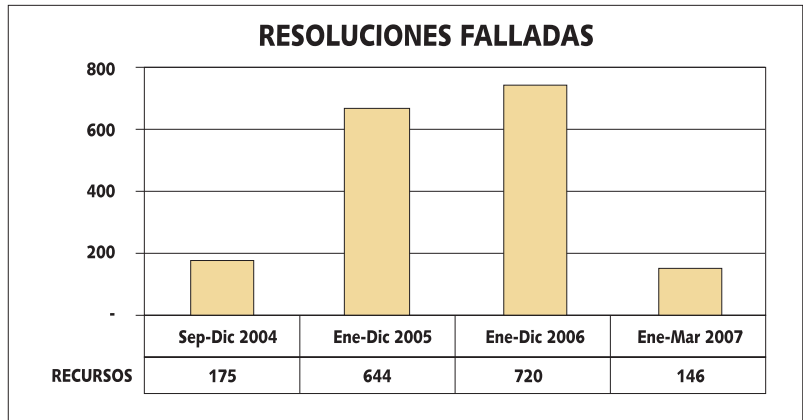
Entre el 2006-2007, la tendencia ascendente evidencia un aumento en el interés de los contribuyentes de ejercer las facultades y derechos otorgados por la Ley.

Asimismo, la cantidad de Resoluciones emitidas respondió a la demanda de recursos interpuestos; en cada año la cantidad de fallos aumentó en respuesta a los recursos recibidos. El gráfico a la derecha presenta la relación entre la cantidad de recursos y las resoluciones emitidas.

Del total de recursos incoados ante la Dirección General de Impuestos Internos, desde septiembre del 2004 hasta marzo del 2007, que asciende a 1,856 recursos, el departamento de Reconsideración ha fallado 1,685 resoluciones, equivalente a un 91% del total interpuesto.

De frente a estos datos es importante destacar que no todos los expedientes que están en Recurso se encuentran en disposición de ser fallados, debido a que algunos de ellos están dentro del plazo ampliatorio otorgado para el depósito de documentación.

### FALLOS EMITIDOS POR EL DEPTO DE RECONSIDERACIÓN (SEPTIEMBRE 2004 - MARZO 2007)



## GESTIÓN DE SERVICIOS

# MEJORANDO CADA DÍA PARA OFRECER

# UN SERVICIO DE CALIDAD

La División de Gestión de Servicios ha desempeñado importantes gestiones para lograr un servicio de alta calidad a los contribuyentes.

En la DGII, los contribuyentes reciben servicio por tres vías fundamentales: Presencial, Telefónica y On Line. La División de Gestión de Servicios maneja directamente las áreas del Centro de Atención Telefónica y el Centro de Atención al Contribuyente. En el primero se brindan las informaciones requeridas por los contribuyentes y público en general vía telefónica y la Web, se canalizan las consultas técnicas de las diversas áreas y se mantiene un registro actualizado de las preguntas frecuentes. En el segundo, se ofrece orientación e información personal a los contribuyentes, asistencia en el llenado y entrega de formularios, guías informativas y materiales gratuitos, recibir, tramitar y entregar las solicitudes que se realizan en la oficina principal de la DGII (NCF, Inscripción y modificación de RNC, Exoneraciones de Boletos Aéreos y Certificaciones de Compañías, entre otros), además de ofrecer los servicios de venta de sellos, certificados médicos y venta de código tributario.

Además de las mencionadas, la División de Gestión de Servicios tiene a su cargo la unidad de



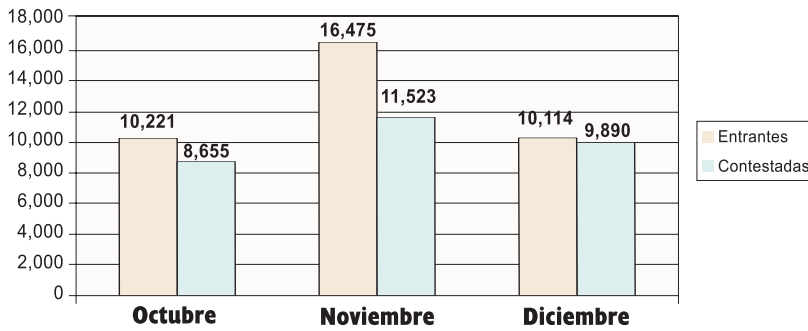
Planificación y Mejoramiento de Servicio. A continuación un resumen detallado de la gestión realizada en cada una de estas áreas.

### Centro de Atención Telefónica

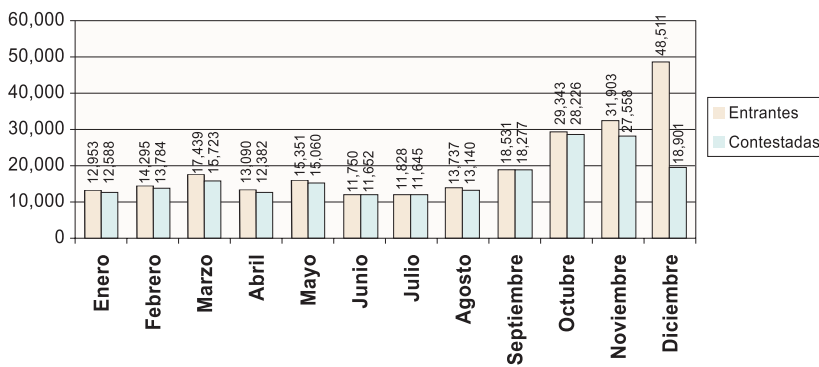
Con el objetivo de mejorar el servicio de información telefónica mediante la administración de las llamadas (solicitudes de

Información) que realizan los contribuyentes, en el año 2005 se inició el proceso de automatización del Centro de Atención Telefónica con la implementación del sistema Symposium Express Call Center. Se trata de un distribuidor automático de llamadas (ACD) que automatiza la administración de éstas, ofreciendo múltiples ventajas para

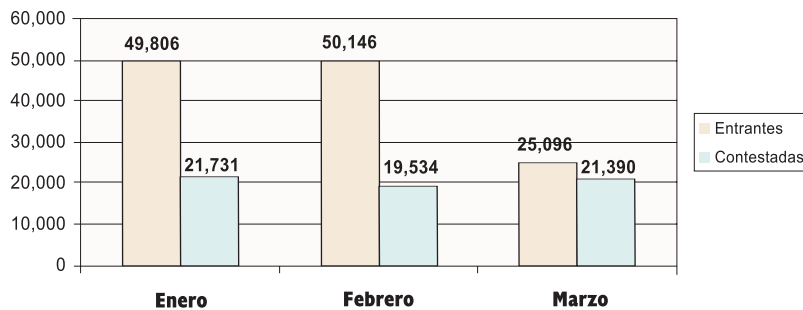
**Total de llamadas entrantes / contestadas en el 2005**



**Total de llamadas entrantes / contestadas en el 2006**



**Total de llamadas entrantes / contestadas en el 2007**



la institución y el contribuyente:

- Servicio personalizado y eficiente a los contribuyentes.
- Reducción del tiempo de espera y asignación de llamadas por servicios.
- Distribución precisa de las llamadas recibidas por el Centro de Atención Telefónica y Oficina Virtual.

- Mayor rapidez para atender las llamadas por parte de los agentes.
- Ofrece estadísticas sobre cantidad de llamadas, tiempo de espera, tiempo de manejo de la llamada, entre otros.

Durante los años 2005 - 2007, en el Centro de Atención Telefónica se recibieron 400,589 llamadas, de

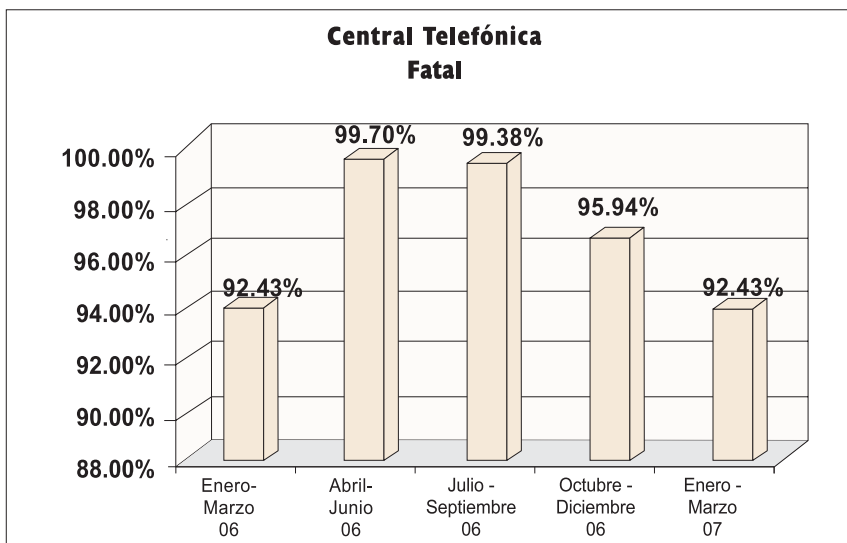
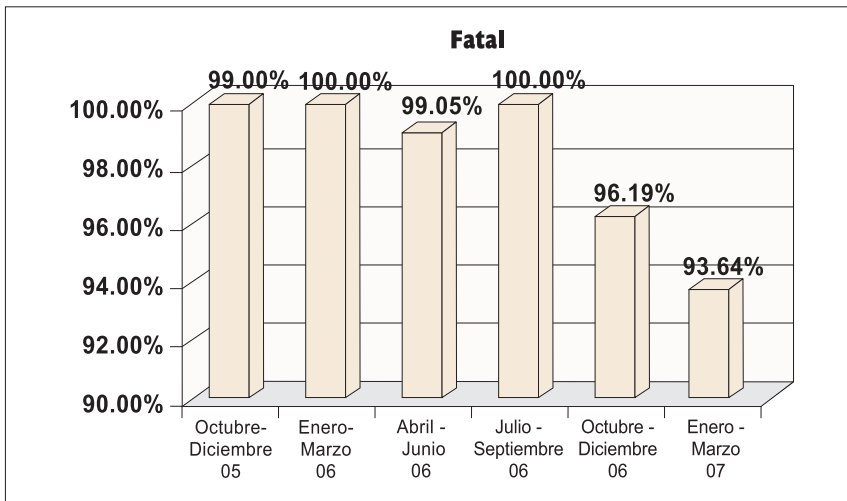
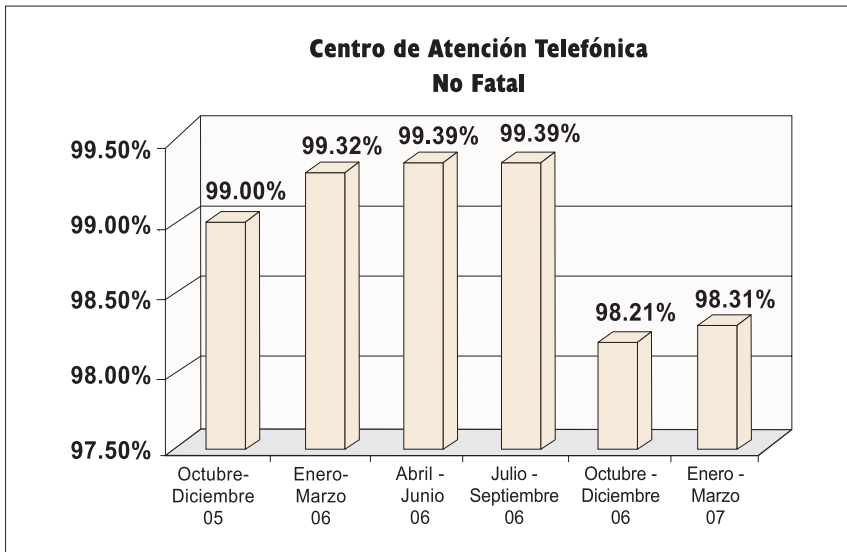
las cuales se atendieron 291,629, para una tasa de abandono de 27.20%. Los gráficos a la izquierda explican el comportamiento del Call Center. En esta área también se atienden las solicitudes de información vía correo electrónico, [informacion@dgi.gov.do](mailto:informacion@dgi.gov.do). En el período 2005 - 2007, el área respondió un total de 2,268 E-mail, con una tasa de respuesta de 100%.

Para asegurar la calidad del servicio ofrecido por los representantes, en el Centro de Atención Telefónica se aplican varias métricas de control de calidad:

- **Encuesta de Satisfacción del Servicio Telefónico**, que se le aplica a una muestra de contribuyentes que solicitan servicios inmediatamente concluye la llamada. Las variables estudiadas son las siguientes: Calidad de la información, Cortesía y Amabilidad, Tiempo de espera, Tiempo de atención y Evaluación general del servicio. Los resultados en cuanto a este último punto se encuentran por encima del objetivo meta planteado, de un 85% Top-Two-Box.

- **Monitoreo de Transacciones** con una muestra representativa de las llamadas por representante tanto para el Centro de Atención Telefónica como para la Central Telefónica. Para esto, el supervisor o persona encargada escucha una llamada y llena un formulario de monitoreo donde se evalúa al representante en función de los errores fatales y no fatales. Un error se considera fatal cuando impacta directamente en la satisfacción del cliente, en nuestro caso, ofrecer la información inco-





recta o incompleta. Mientras, el error no fatal ocurre cuando el representante no cumple con las normas de cortesía o políticas de atención telefónica. Como se puede observar en las gráficas a la izquierda, los resultados muestran el porcentaje de la meta cumplida. Tanto en Error Fatal como No Fatal se supera el objetivo planteado de un 92%. Es decir, el porcentaje de estos cuadros muestran el equivalente de transacciones en las que no se verifican los tipos de errores mencionados.

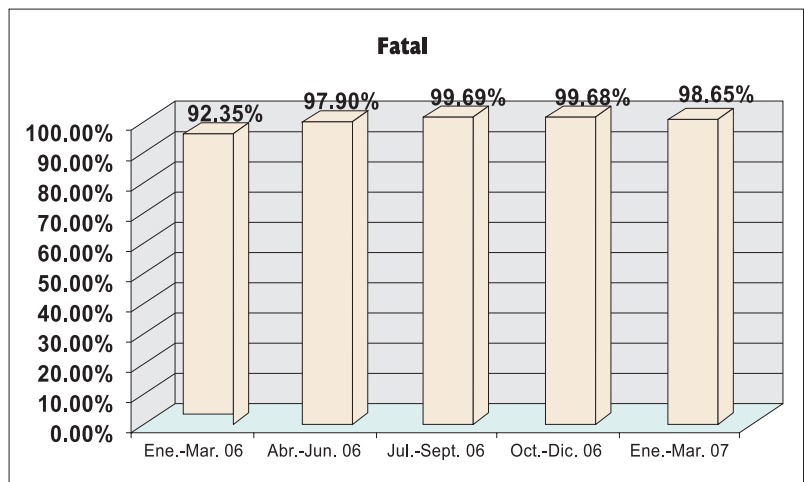
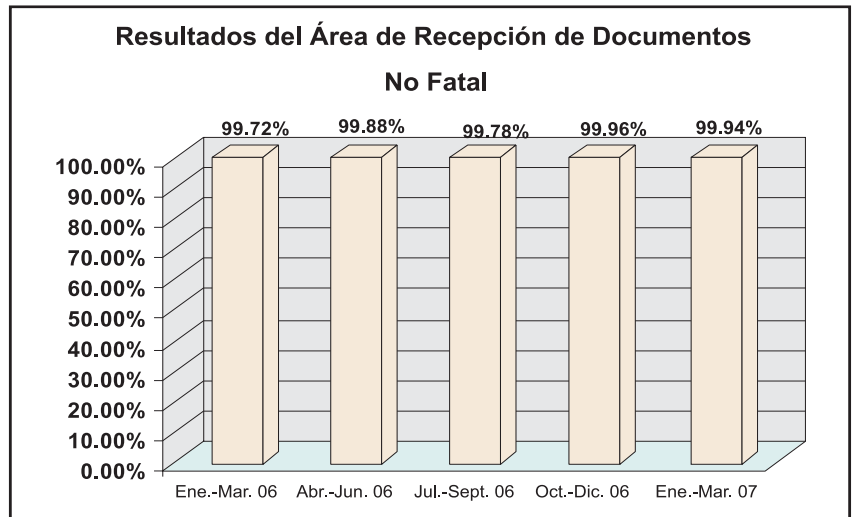
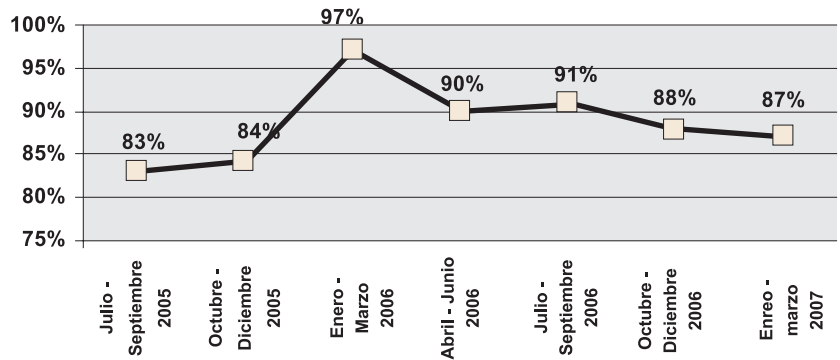
### El Centro de Atención al Contribuyente

El Centro de Atención al Contribuyente se encarga de ofrecer orientación e información personal a los contribuyentes, brinda asistencia en la entrega y llenado de formularios, guías informativas y materiales gratuitos. Además recibe, tramita y entrega las solicitudes que se realizan en la oficina principal de la DGII sobre NCF, Inscripción y modificación de RNC, Exoneraciones de boletos aéreos y Certificaciones de compañías, entre otros. Para asegurar y aplicar controles de calidad en el servicio que ofrecen los representantes, en esta área también se aplican métricas de calidad y precisión. Estas son:

- **Auditorías de Calidad:** Con esta métrica se selecciona una muestra de los documentos y solicitudes que fueron recibidas por los presentantes de servicio y se verifica que en cada uno de los documentos se cumpla con los requisitos necesarios para que la transacción se realice por las vías adecuadas y en el tiempo estimado.

● **Encuesta de Satisfacción del Servicio:** Se aplica un cuestionario a una muestra de los contribuyentes que visita el Centro, inmediatamente después de haber recibido el servicio. Las variables estudiadas son las siguientes: Calidad de la Información, Cortesía y Amabilidad, Tiempo de espera, Tiempo de atención, Evaluación general del servicio, Evaluación de proceso, Precisión de la respuesta entre otros.

● **Monitoreo de Transacciones:** Se monitorea una muestra representativa de las solicitudes atendidas por los representantes. Para esto el personal asignado verifica una transacción al lado del representante y contabiliza los errores fatales y no fatales en un formulario control. Un error se considera fatal, cuando impacta directamente en la satisfacción del cliente, en este caso: errores de digitación, ofrecer información incorrecta o incompleta, errores en el uso del sistema, recibir documentación incorrecta o incompleta, entre otros. Por otro lado, el error no fatal ocurre cuando el representante viola normas de cortesía o políticas de atención personal. Los gráficos a la derecha muestran en porcentaje los resultados de la meta cumplida. Tanto en Error Fatal como en No Fatal se supera el objetivo planteado de un 92%.



## CAMBIOS EN EL CENTRO DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE (CAC)

Actualmente el Centro de Atención al Contribuyente experimenta una serie de cambios con el objetivo de integrar en una misma área los principales servicios solicitados por los contribuyentes. Dentro de las acciones realizadas hasta el momento para la concepción del Centro de Asistencia se mencionan:

- El ingreso de nuevo personal.
- Capacitación de los técnicos y auxiliares en el tema tributario.

- Personal entrenado para desempeñar todas las funciones realizadas en el CAC.
- Creación de nuevas funciones que garanticen la satisfacción del contribuyente, como el seguimiento de llamadas y de visitas recibidas en el CAC.
- Ampliación del área.
- Adquisición de nuevos sistemas, equipos y mobiliario.

# UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SERVICIO

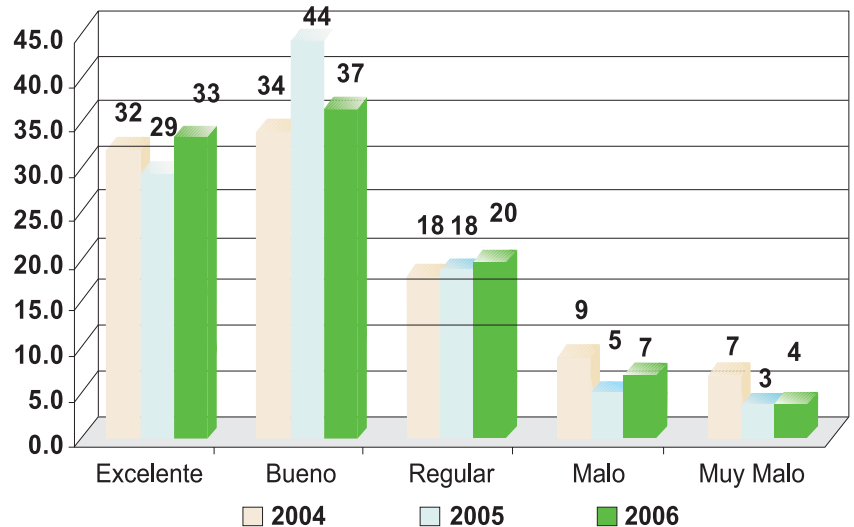
En esta unidad, compuesta por el Área de Investigación de Mercado y el Área de Promoción de la Cultura de Servicio, se han realizado grandes esfuerzos para ofrecer resultados positivos a lo interno y externo de la institución. De los mismos, se detalla a continuación:

## Investigación de Mercado

Trabaja con el propósito de diseñar e implementar mecanismos de evaluación de la gestión de servicio, y a partir de la información obtenida, prepara propuestas de mejoras. Aquí se aplican estudios de satisfacción del servicio, se monitorean los trabajos de campo y se preparan los informes de resultados de esos estudios. Además, en esta área se diseñan y aplican estudios de mercado sobre el posicionamiento de la institución. Las actividades ejecutadas durante octubre del 2004 a marzo del 2007 son:

- *Aplicación trimestral de la Encuesta de Satisfacción del Servicio de las Administraciones Locales.* La misma para conocer el nivel de satisfacción de los contribuyentes sobre el servicio ofrecido en las oficinas de la DGII. Las variables evaluadas en este estudio son: Información Requerida (precisión y nivel de acceso), Calidad (proceso para realizar la transacción y calidad en la respuesta de la transacción), Servicio (tiempo de espera en ser atendido y el tiempo de manejo de la transacción) y Atención (diligencia, cortesía y amabilidad).

Evaluación general del servicio de la DGII 2004-2006



- *Evaluación de las fichas de Quejas y Sugerencias* a través de buzones para captar la opinión de los contribuyentes, ya sea en forma de quejas, sugerencias o comentarios, tomando como base su experiencia de visita en las oficinas de la DGII. Trimestralmente se reciben y recolectan las fichas y se presentan los resultados. En el período Octubre-Diciembre 2004, los contribuyentes depositaron 307 fichas llenadas correctamente. En el 2005, 1,122 y en el 2006, 1,383 fichas.

- *Evaluación del proceso de Recepción de Correspondencias* recibidas por el Centro de Atención al Contribuyente. Consiste en una auditoría interna realizada trimestralmente a las correspondencias, con un tamaño de muestra 80 comunicaciones, recibidas en este Centro, con la finalidad de detectar posibles errores y mejorar la calidad del servicio.
- *Recepción y tramitación de las*

*Denuncias, Quejas y Sugerencias* recibidas por la Línea de Denuncias. El objetivo es atender y tramitar las denuncias, quejas y sugerencias de los contribuyentes a través de la línea telefónica (809-689-2181) y el correo electrónico: [denuncias@dgii.gov.do](mailto:denuncias@dgii.gov.do). Para el período Octubre-Diciembre del 2004 se recibieron un total de seis (6) denuncias, en el año 2005 treinta y cuatro (34) y en el 2006 doce (12), para un total de cincuenta y dos (52) denuncias. Las mismas trataban temas sobre evasión de impuestos, facturas irregulares, entre otras.

- *Implementación del Proyecto "Condiciones de Servicios" de las Administraciones, Colecturías y Estafetas a nivel nacional.* El mismo se ejecutó en el período Diciembre 2005-Febrero 2006, con el objetivo de conocer las condiciones de servicio en todas las oficinas de la DGII y a fin de mejorar y/o crear las condiciones físicas

para que se pueda ofrecer un servicio de calidad como lo establece la Misión Institucional. En total se visitaron 140 oficinas a nivel nacional: 27 Administraciones Locales, 20 Colecturías, 4 Estaciones de Servicios y 89 Estafetas. Tras la evaluación, se gestionaron soluciones a los problemas de señalización, apariencia física de las oficinas, necesidades de mobiliario, equipos de oficinas y equipos de cómputos.

- *Encuesta de Imagen de la DGII 2005 y 2006 en Santo Domingo y Santiago.* El objetivo general de este estudio era conocer la opinión de los contribuyentes sobre el posicionamiento de la DGII. Algunas de las variables de este estudio fueron: Evaluación del Desempeño de

la DGII, Percepción de cambio, Evaluación General de la Imagen, Confianza y Credibilidad de la labor de la DGII, Transparencia, entre otras.

- *Encuesta de Satisfacción del Servicio de los Contribuyentes Auditados por la DGII 2006.* Tiene como propósito conocer la opinión de los contribuyentes auditados con relación al proceso actual de las auditorías realizadas por la Dirección General de Impuestos Internos. Las variables de este estudio son: Calidad de la auditoría, Tiempo del proceso, Atención brindada, Aspectos éticos y la Imagen de la DGII. La aplicación de la encuesta es trimestralmente y los resultados se remiten al área de Fiscalización Interna.

## NUEVOS SERVICIOS PARA MARBETES

Con la finalidad de brindar un servicio ágil y eficiente a toda la ciudadanía durante este proceso, se implementaron una serie de iniciativas que impactaron de manera positiva el proceso de Renovación de Marbetes.

En el 2005, se introdujo el "ii Expreso" con la instalación de 20 puntos de renovación de marbetes en centros comerciales y supermercados, tanto en Santo Domingo como a nivel nacional.

También se abrió la cuenta de correo [serviciosugerencias@dgii.gov.do](mailto:serviciosugerencias@dgii.gov.do) con el fin de atender las quejas, sugerencias y comentarios del proceso de renovación.

Para el 2006, se innovó con el servicio Marbete Expreso. Se trataba de la creación de puntos expresos móviles para la venta de

marbetes en cuatro puntos estratégicos en la ciudad de Santo Domingo. Estos fueron: Ciudad Ganadera, Centro Olímpico, Estadio Quisqueya y Multicentro Charles de Gaulle. De esta forma, la DGII atendió la alta demanda de los contribuyentes que tienen acceso a la tecnología y que realizan la renovación de marbetes de manera presencial.

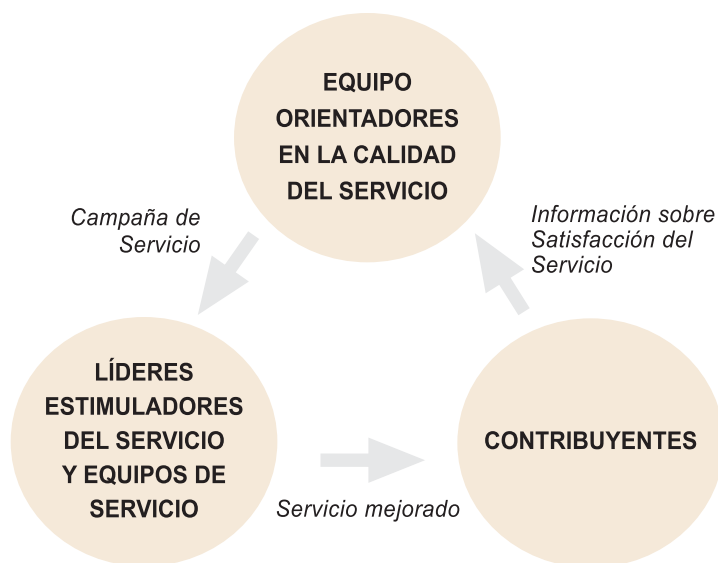
Pero también este año se inició el servicio Call Center para atender la alta demanda de información y/o asistencia durante el período de Renovación de Marbetes reforzando así el Centro de Información Telefónica. El mismo funcionó durante el período de Julio-Septiembre 2006 y obtuvo los resultados siguientes:

Periodo	Total llamadas entrantes	Llamadas Contestadas		Abandonadas		Nivel de servicio
		Cantidad	%	Cantidad	%	
Julio	3,829	3,703	96.71	126	3.10	97/30
Agosto	6,953	6,770	97.37	183	2.67	96/30
Septiembre	11,859	11,391	96,05	273	2.30	95/30
<b>Total</b>	<b>22,641</b>	<b>21,864</b>	<b>96.71</b>	<b>582</b>	<b>2.69</b>	<b>96/30</b>



- *Señalización de las oficinas:* Con la nueva imagen institucional surge la necesidad de adecuar e implementar señalización en todas las oficinas de la DGII. Para este proceso, se creó un nuevo concepto de diseño en los letreros acorde con las características de los cambios. El proyecto de señalización inició a finales del 2005 y concluye en el 2007. A la fecha han sido señalizadas las Administraciones Locales y Colecturías en todo el país, así como la Sede Central.
- *Encuesta de Satisfacción de Servicio del Centro de Información Telefónica y del Centro de Atención al Contribuyente* para evaluar la calidad del servicio que se ofrece en estos centros de servicios. Para el Centro de Información Telefónica se aplican 90 encuestas y 100 para el Centro de Atención al Contribuyente.
- *Aplicación de Encuestas de Satisfacción para Clientes Internos*, como las realizadas al Servicio del Seguro Médico "La Colonial". Esta fue aplicada en el 2005 con el propósito de conocer el nivel de satisfacción del servicio ofrecido a los empleados de la DGII que están afiliados. Para ello se tomó una muestra de 240 empleados de oficinas de Santo Domingo y

# MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO



Santiago, entrevistados via telefónica. Otra encuesta a destacar fue la realizada en el 2006 al Departamento de Recursos Humanos y la División de Transportación para conocer el nivel de desempeño de éstas de la DGII.

## Promoción de la Cultura de Servicio

Durante el último trimestre del año 2004 empezó a gestarse un proyecto mediante el cual se pudiera erradicar la falta de una actitud de servicio en los empleados de la DGII frente a los contribuyentes. Con este compromiso, se diseñó una estrategia que permitiera a los empleados brindar un servicio de alta calidad iniciándose las Campañas Internas de Promoción de la Nueva Cultura de Servicio.

El objetivo de estas campañas es lograr que los empleados de la DGII a nivel nacional manejen e interioricen los conceptos sobre los cuales descansa la calidad en el

servicio, como una forma de crear hábitos de atención al contribuyente. Actualmente, las campañas se realizan durante un período de tiempo determinado, donde se promociona de manera intensiva un tema de servicio.

Esta estrategia de mejoramiento del servicio busca optimizar los momentos de contacto entre el empleado y el cliente, a través de la aplicación del modelo de gestión (COPC) y mejorar la atención al contribuyente mediante un conjunto de actividades sistemáticas y programadas. Para realizar las actividades y acciones de promoción y mejoramiento de la actitud de servicio de los empleados de la DGII, fue creado el Equipo de Orientadores en la Calidad del Servicio. La misión de este equipo es:

- Impartir los talleres de Atención al Contribuyente.
- Mantener un contacto con los líderes de los Equipos de

Servicio.

- Evaluar el desempeño del Equipo de Servicio, que está conformado por todos los empleados que integran la cadena de servicios de la DGII.
- Desarrollar los grupos de discusión sobre la evolución del servicio dentro del equipo.
- Identificar y coordinar la solución de necesidades relacionadas al tema de servicio.
- Preparar el material promocional y de información de las campañas.

Tras identificar los puntos críticos en el servicio que ofrecen los empleados de la DGII, se determinó el tema que abarcaría cada campaña así como su prioridad de implementación. A continuación, se presentan en amplio los resultados de cada edición de las campañas hasta ahora realizadas y su proceso de ejecución.

## Informe de Resultados de las Campañas

### Campaña "Las 7 I del Servicio"

1,842 empleados participantes y 75 talleres impartidos a nivel nacional. 155 Equipos de Servicio conformados. La campaña fue ejecutada en el período Mayo-Junio del 2005. En la misma se abordaron los siguientes contenidos: Presentación de las Campañas Internas de Promoción de la Nueva Cultura del Servicio (Descripción y Objetivos), La Filosofía Institucional, El Servicio al Cliente, El Paradigma y Las 7 i del Servicio.

### Actividades de esta campaña

#### ● *Concurso de Murales*

Realizado para incentivar a los equipos de servicio a practicar los conocimientos adquiridos en el taller. En ese sentido, fueron evaluados aproximadamente 150 murales de todas las zonas geográficas del país, tomando como criterios de evaluación el contenido, apariencia física y el manejo de la información. Los ganadores del concurso fueron "Las Maravillas de la DGII" de la Zona Norte, "Los Liquidadores" de la Zona Este, "Credibilidad" de la Zona Sur y DCI (Dinamismo y Capacidad Impositiva) del Distrito Nacional.

Mural Destacado: "Los Facilitadores" de la Zona Norte, "Los Vencedores" de la Zona Este, "Los Visioneros" de la Zona Sur y "Orientación al Día" del Distrito Nacional. Reconocimiento Especial: "Las Abejas", del departamento de Control Interno.

#### ● *Boletín Electrónico Ser-ii*

Con la publicación de tres ediciones con las informaciones sobre el taller y las actividades realizadas

durante la campaña "Las 7 i del Servicio".

#### ● *Recorrido de Seguimiento*

Las Orientadoras en la Calidad del Servicio realizaron dos recorridos, uno en Santo Domingo, y otro a nivel nacional, donde fueron premiados varios empleados que demostraron tener dominio de los temas tratados en el taller Las 7 i del Servicio.

#### ● *Focus Group*

Realizado con el objetivo de conocer los aspectos positivos y negativos de la primera etapa de la campaña e identificar las expectativas de la próxima.

### Campaña "Cortesía y Amabilidad"

Fue realizada con la participación de 1,951 empleados y un total de 78 talleres impartidos a nivel nacional. Dicha campaña fue realizada en el período Noviembre 2005-Febrero 2006. En la misma, se trabajaron los siguientes contenidos: Repaso de la Filosofía Institucional, Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva y las Técnicas para un servicio de calidad: Hábitos de Atención Personal, Hábitos de Cortesía Telefónica, Lenguaje Corporal, Manejo de clientes difíciles.

### Actividades de esta campaña

#### ● *Estudios de Casos*

El Programa de Seguimiento de la campaña estuvo estructurado por dos Estudios de Casos en los cuales los equipos, basándose en relatos de situaciones de servicio, luego de un análisis, identificaron las fallas y ofrecían soluciones a éstas.

#### ● *Cine Forum*

En este encuentro se presentó la película "Cadena de favores", que aborda acertadamente el tema de la cultura de servicio.

#### ● *Análisis de Libro*

Fue estudiado "El Caballero de la Armadura Oxidada" de Robert Fisher. Este libro con una historia de fantasía, arrojó diversas herramientas para comprender el comportamiento humano y manejar el entorno.

#### ● *Alcancía del Servicio*

A cada equipo de servicio, le fue entregada una alcancía de ahorros. El objetivo era que cada integrante de ese equipo depositara como penalidad una cantidad de dinero establecida cada vez que faltara a las normas de la institución.

#### ● *Celebración de días temáticos*

A lo largo del desarrollo de la campaña fueron celebrados el Día de la Sonrisa, del Saludo, del Agradecimiento y del Favor. La dinámica era motivar a los empleados a realizar acciones acordes con el taller de Amabilidad y Cortesía.

#### ● *Entrega de Libretas de Mensajes Telefónicos y Stickers de Normas de Cortesía Telefónica.*

A todos los participantes les fueron entregadas Libretas de Mensajes Telefónicos y Sticker con las Normas de Cortesía Telefónica como material de apoyo de los temas abordados en el taller.

#### ● *Concurso de Afiches*

Como cierre de esta campaña, fue realizado el concurso de afiches "Aquí mostramos nuestros logros". Éste debía ser confeccionado manualmente con recortes de papel y el uso de diferentes técni-

cas como pintura, dibujo, ilustraciones, elementos tridimensionales, combinados de manera creativa. Los participantes de este concurso fueron los equipos de servicio que completaron su Programa de Seguimiento en la fecha.

Los ganadores para la Zona de Santo Domingo fueron: 1er lugar equipo Los Elegidos, 2do lugar equipo Fénix y 3er lugar equipo Servidor. En la Zona Norte obtuvo el 1er lugar el equipo Siepcont, 2do lugar el equipo "Los Líderes del Servicio". El 3er lugar quedó empate con los equipos "Unión y Esfuerzo" y "Los Espectaculares".

Mientras en la Zona Este resultaron ganadores: Los Liquidadores con el 1er lugar, Los Dinámicos con el 2do y Los Vencedores con el 3ro. Finalmente, en la Zona Sur obtuvo el 1er lugar el equipo "Servidores del Sur", el 2do lugar "Team Star" y en 3ero el equipo SWATTS.

### **Campaña "Trabajo en Equipo"**

En esta campaña participaron 1, 887 empleados y fueron realizados un total de 69 talleres. La misma fue ejecutada en el período Septiembre 2006-Marzo 2007. En esta etapa, se trabajaron los siguientes contenidos: Diferencia entre Equipo y Grupo y ¿Qué es Trabajo en Equipo?, Características de los Equipos Ganadores: Las 5C del Trabajo en Equipo, y los Hábitos de la Gente Altamente Efectiva.

### **Actividades de esta campaña**

#### **● Ejercicios prácticos**

El propósito era que los asistentes tuvieran un soporte práctico que facilitara el entendimiento de las teorías que serían trabajadas. Para ello se realizaron las dinámicas "Un momento para compartir

con mi Equipo", en el cual se le asignó a cada equipo preparar una receta de cocina, y "Armemos el Equipo" que consistía en armar un rompecabezas temático. Una vez armado el rompecabezas, cada uno de los integrantes formó una frase con las características de su pieza. Con la unión de éstas, los equipos compusieron una canción. Algunos tuvieron la iniciativa de grabar sus canciones en CD.

#### **● Equipograma**

En esta, los equipos se reunieron para completar un crucigrama, compuesto por conceptos y frases que se dieron a conocer durante toda la campaña.

#### **● Mensajes Electrónicos**

Periódicamente se enviaron mensajes electrónicos con el tema de Trabajo en Equipo a través del correo de Campaña de Servicio.

#### **● Cine Forum**

Esta vez, fue analizada la película "Glory Road". Al final, los integrantes de cada equipo debían identificarse con uno de los personajes de la película y llenar un cuestionario de preguntas de análisis.

#### **● Celebración de días temáticos**

Las orientadoras visitaron algunas oficinas para celebrar el "Día de Compartir" y el "Día de la Cooperación".

## **OTRAS GESTIONES INTERNAS**

Como parte de la estrategia de motivación a los empleados, el Equipo de Orientadoras se involucró con esmero en la organización de varias actividades internas:

1- 2da Convención Interna "SOY PARTE DEL MEJOR EQUIPO", celebrado 18 de febrero 2006 con el especialista Galo Pozo. Los temas desarrollados fueron: Características de los equipos ganadores; Cómo Juegan los equipos ganadores; Características de los jugadores; Cómo hacer la mejor jugada.

El Equipo de Orientadoras diseñó las dinámicas de trabajo, así como la producción y la coordinación general del staff operativo. Para la logística, fueron seleccionados 7 líderes, los cuales tenían un equipo bajo su cargo y cada uno representaban uno de los siete colores que componen el arcoíris.

2- Celebración del Día Deportivo en el Aniversario de la DGII

El Equipo de Orientadoras colaboró formando parte del staff del Día Deportivo en conmemoración del 8vo, 9no y 10mo Aniversario de Impuestos Internos, celebrados en julio de 2005, 2006 y 2007. En la primera edición, las actividades deportivas desarrolladas fueron: Triatlón, Dómino, Rally y Talent Show. Luego en la segunda edición, los equipos lucharon por alcanzar el gran premio con las competencias: Rotabasket, Sobreviviente, Dígallo como pueda, DGII Dance, Rally a pies, Paint Ball, Dómino, La Mascota Dinámica y el Talent Show.

3- Estaciones de Recepción y Orientación  
A mediados del 2005, se inició el proyecto "Estaciones de Recepción y Orientación" con el propósito de recibir y orientar a los contribuyentes y público en general que visita la Sede Principal. Estas estaciones fueron ubicadas en el área del Lobby de cada piso del Edificio Principal.

Los auxiliares de información tienen como función, además de recibir y atender a los visitantes, responder inquietudes sobre la ubicación de las áreas, hacer un registro de visitas, impedir la entrada y circulación de vendedores sin autorización y velar por la organización y el cuidado del área.





# EDUCACIÓN TRIBUTARIA

## FORJANDO EL CONOCIMIENTO TRIBUTARIO

Con el objetivo de "crear una conciencia tributaria en la sociedad dominicana, mediante acciones de información, orientación y educación a los Contribuyentes y Precontribuyentes sobre temas tributarios y sobre la importancia del pago de los impuestos", se creó a inicios del 2006 el Departamento de Educación Tributaria y Coordinación de Servicios. Desde entonces, éste trabaja con dos grandes líneas de acción dirigida a **Contribuyentes** y **Precontribuyentes** o estudiantes de escuelas, colegios y universidades. A partir de las mismas, se han realizado las siguientes gestiones:

### I- Página Web

En el área cibernética, se han realizado grandes esfuerzos para mejorar los flujos informativos con los Contribuyentes. Tras analizar el contenido y la estructura de la Página Web de Impuestos Internos, [www.dgii.gov.do](http://www.dgii.gov.do), se crearon algunas nuevas pestañas informativas. Por ejemplo, el diseño de un Mapa Provincial del país que marca las ubicaciones de todas las Administraciones Locales y Colecturías con sus direcciones, teléfonos y horarios de atención.

Para la Sección de Comprobantes Fiscales, fueron desarrollados los siguientes documentos: Reglamento

con índice temático, Guías Informativas No. 19 para Imprentas, Guía No. 20 sobre Comprobantes Fiscales y los afiches ilustrativos: Tipos de Facturación, Tipos de Facturas, Características de una Factura y Paso a seguir para obtener el Número de Comprobante Fiscal (NCF).

Además se incorporó el espacio de "Preguntas y Respuestas Frecuentes", que contiene 220 de las preguntas más frecuentes en los contribuyentes sobre los principales trámites e impuestos. Este material también ha sido compilado en una revista impresa para su distribución en las administracio-

nes a nivel nacional.

Pero además de nutrir la página Web de la DGII con nuevos elementos, se inauguró un portal especializado en Educación Tributaria: [www.dgiieduca.gov.do](http://www.dgiieduca.gov.do). El mismo ofrece interesantes contenidos con la finalidad de informar y crear una conciencia tributaria en los Precontribuyentes. La Página consta de seis secciones informativas y educativas desglosadas de la siguiente manera:

**Sobre Nosotros:** Contiene información general sobre los objetivos, antecedentes y las líneas de acción del Departamento de Educación Tributaria.



**Nivel Básico:** Presenta interesantes historietas, presentaciones didácticas y varios juegos educativos interactivos para estudiantes de primaria.

**Nivel Medio:** De igual forma, presenta un variado contenido con presentaciones, guías informativas y juegos interactivos que educan sobre los impuestos para estudiantes de nivel secundario.

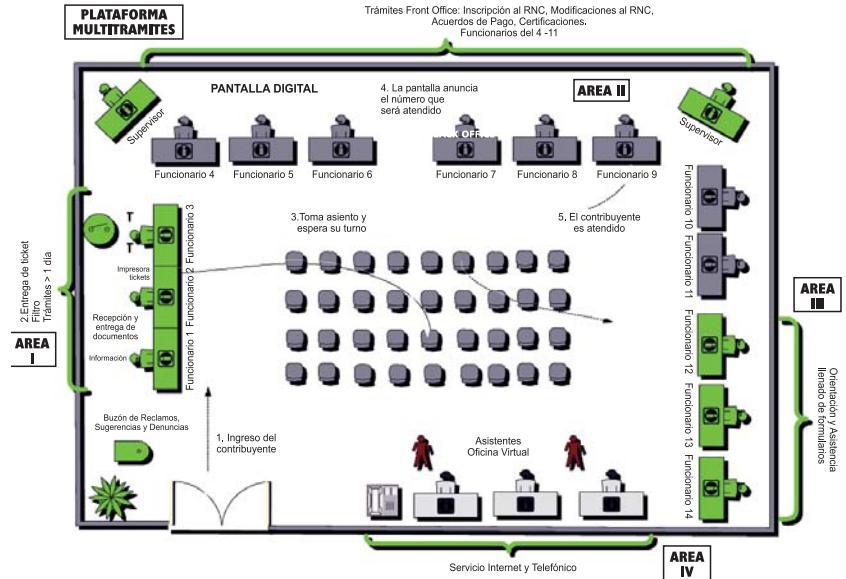
**Nivel Universitario:** En ese segmento, se presentan contenidos especializados sobre el tema de impuestos con guías y presentaciones, además de atractivos juegos interactivos.

**Contribuyentes:** Se ofrece información sobre la aplicación de las leyes y normas tributarias, relacionadas con las principales actividades que realizan los contribuyentes.

**Actividades:** En esta se detallan las diferentes actividades y los encuentros que realiza el departamento de Educación Tributaria, el calendario de charlas, concursos y evaluaciones. Pero además de estos segmentos, en este portal se podrán solicitar charlas y visitas de las orientadoras de Educación Tributaria para escuelas, colegios y universidades.

## 2- Plataforma de Servicios

En el 2006, fue realizado un levantamiento de información y de diagramas de flujo de los servicios que se brindan en las Administraciones Locales Central, OGC, La Feria, La Fe, Herrera y Santiago. Para el diagnóstico fueron observados los servicios de mayor demanda, la cantidad de trámites realizados por día, el tiempo promedio y la cantidad de personal de cada trámite. Además se identificaron las necesidades de equipos y mobiliario para ofrecer un mejor



servicio a los contribuyentes.

Como resultado de ello, fue elaborada una propuesta de Plataforma Multitrámites para las principales Administraciones Locales. Este año se introducen algunos aspectos de la plataforma en la nueva Administración de la Zona Oriental. Esta plataforma propone se compone de las siguientes áreas:

**ÁREA I.** Funciona como filtro, donde se revisan los documentos y se verifica el cumplimiento de requisitos según el trámite. Además, en esta área se procederá a la entrega de ticket para turnos y a la recepción de correspondencia y otros trámites con un tiempo de respuestas mayor en un día.

**ÁREA II.** Se realizan los trámites de corta duración directamente con el contribuyente.

**ÁREA III.** Se ofrecerá asistencia al contribuyente en el llenado de formularios, orientación e información tributaria en general.

**ÁREA IV.** Es exclusiva para el servicio de Internet y Call Center.

En ésta el contribuyente recibirá asistencia telefónica o podrá realizar sus transacciones a través de la Oficina Virtual.

## 3- Elaboración de materiales Tributarios y Educativos

A la fecha se han impreso más de 700 mil ejemplares de guías, afiches y materiales informativos con contenidos básicos para el contribuyente. Por otro lado, se ha realizado un video informativo con informaciones generales de la DGII y los impuestos. El mismo se proyecta en los monitores que ha sido ubicados en las salas de espera de las áreas de Liquidación y Caja de las Administraciones Locales de la DGII a nivel nacional.





### Guías del Contribuyente

Con el objetivo de edificar a los contribuyentes se han diseñado 19 guías especializadas en temas técnicos tributarios. Estas son: Guía del Impuesto Sobre la Propiedad Inmobiliaria, Vivienda Suntuaria y Solares Urbanos no edificados IPI/VSS; guía del ISR de Personas Jurídicas, del Impuesto Sobre Vehículos de Motor, del Impuesto sobre los Activos y guía del Registro Nacional de Contribuyente (RNC).

Además, las guías Sucesiones y Donaciones, de Infracciones y Sanciones, Oficina Virtual, del ITBIS, de las Retenciones Impuesto sobre la Renta, guía de Impuestos Sustitutivo sobre Retribuciones Complementarias, de Anticipos del ISR, de Acuerdos de Pago, de Principales Trámites Tributarios y guía sobre Comprobantes Fiscales.

### Textos Informativos

Entre los textos informativos, se destacan la revista "Dando y Dando", con tres historietas educativas para alumnos de 5to y 6to de Nivel Básico.

En esta edición, los precontribuyentes pueden aprender sobre los temas "Conociendo los Impuestos: El ITBIS", "Los Impuestos y el Compromiso Social" y "La DGII y los Impuestos". También se men-

cionan otros textos informativos, como Comprobantes Fiscales, Conociendo la DGII y sus Servicios, el Ciclo de vida del Contribuyente.

Además las guías para alumnos de Nivel Medio, que abordan temas de conciencia tributaria, y las guías para estudiantes de Nivel Universitario, las cuales orientan sobre la vida productiva nacional de los profesionales y su labor como nuevos contribuyentes.

### 4- Diseño de Juegos de Mesa Educativos

Para reforzar la labor formativa del departamento de Educación Tributaria, se han elaborado dos juegos de mesa educativos que refuerzan el mensaje de conciencia tributaria y complementan los conceptos propios de los temas tributarios. Estos juegos son: "La Ruta del Deber", y "La Carrera de los Impuestos", dos divertidas opciones para compartir en familia y conocer los impuestos y obligaciones tributarias.

En lo adelante, se preparan 20 mil kits con ambos juegos para ser repartidos en los participates de las charlas educativas que serán realizadas durante este año escolar 2007-2008.



### 5- Participación en Ferias

En este sentido, se aprovecha la



participación de Impuestos Internos en las diversas ferias realizadas a nivel nacional para llevar un mensaje de conciencia sobre la importancia de pagar los impuestos. En el 2006, las orientadoras estuvieron presente en las ediciones 2006 y 2007 de Feria Internacional del Libro y en Expo Gubernamental 2006. En estos espacios, fueron distribuidos atractivos materiales académicos impresos y se ofrecieron interesantes charlas especializadas.

### 6- Charlas Educativas

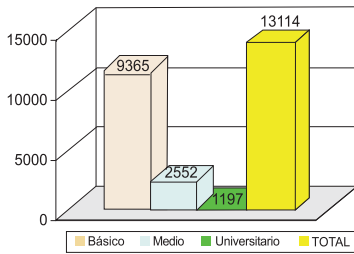
Con el Slogan "Impuestos, un compromiso de todos... por el bienestar de todos", se ha desarrollado un programa de charlas en distintas escuelas, colegios y universidades para forjar una conciencia tributaria en público Precontribuyentes o futuros contribuyentes.

Para tales fines, fue conformado un equipo de trabajo compuesto por seis facilitadoras en Educación Tributaria, quienes desde febrero 2007 iniciaron las charlas educativas.

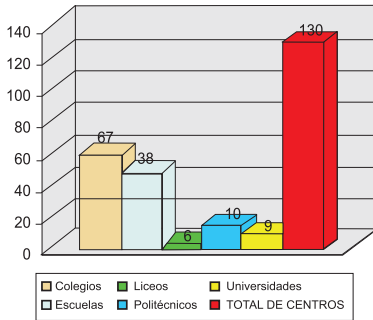
Al 22 de agosto 2007 se han realizado 304 charlas educativas en 130 centros educativos, y como resultado se ha capacitado a 13,114 estudiantes, tal y como lo explican los cuadros a continuación:

## EDUCACIÓN TRIBUTARIA EN CIFRAS

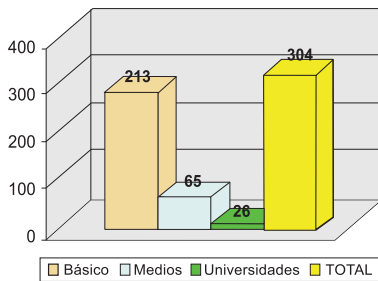
### CANTIDAD DE ESTUDIANTES



### CANTIDAD DE CENTROS EDUCATIVOS



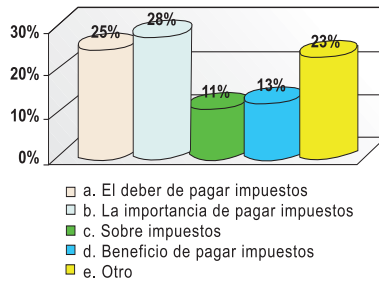
### CANTIDAD DE CHARLAS REALIZADAS



## EVALUACIÓN DE LAS CHARLAS

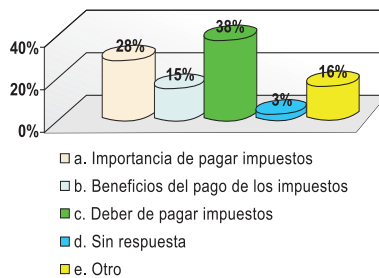
### NIVEL BÁSICO

4. ¿Que aprendiste en esta charla?



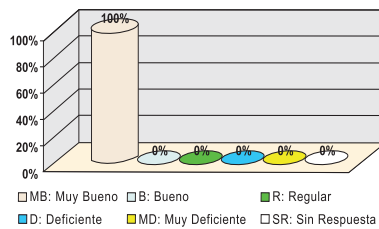
### NIVEL MEDIO

8. ¿Qué aprendiste en esta charla?



### NIVEL UNIVERSITARIO

1. ¿Cómo calificarías el contenido temático de la charla?



## PROYECTO INCAT/PARME

Con los auspicios del Incat-Parme, fueron realizadas 14 presentaciones de la obra de títeres "Un Compromiso de Todos", a fin de promover una cultura tributaria en niños entre 5 a 10 años. La divertida obra creada por el Grupo Gayumba presenta una de las historietas educativas elaboradas por Educación Tributaria y en ellas se explica qué es un impuesto, porqué son importantes y cuáles son sus beneficios. Estas presentaciones fueron realizadas en diferentes campamentos de verano, 10 en Santo Domingo y 4 en ciudades del interior (Santiago, La Vega, San Cristóbal y San Pedro de Macorís). Este proyecto también fue presentado a los hijos de los empleados de la DGII, realizándose 10 presentaciones en diferentes Administraciones de Santo Domingo y el interior del país. Más de 300 niños pudieron aprender sobre impuestos de una forma divertida.

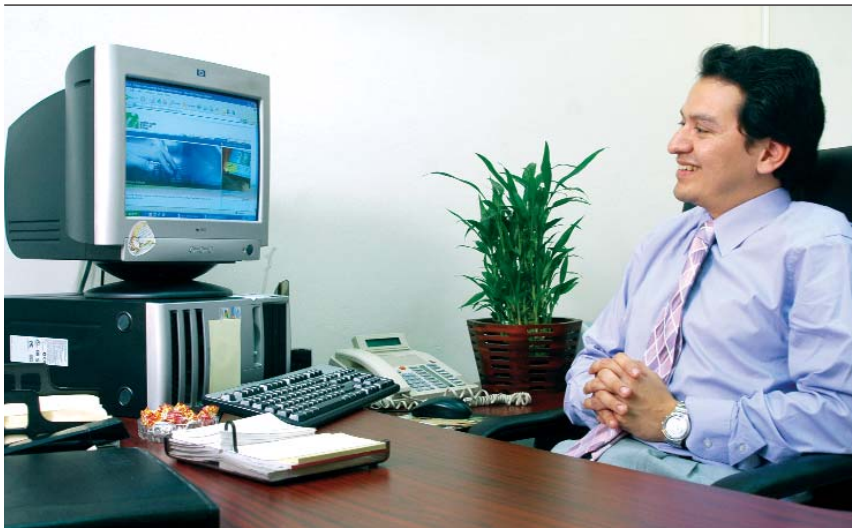


## EN EL 2007, EDUCACIÓN TRIBUTARIA EN TODAS LAS ESCUELAS

En junio 2007, la DGII y la Secretaría de Estado de Educación firmaron un convenio, con el cual la educación tributaria formará parte del currículo escolar a partir del año escolar que comenzó en agosto. Con el acuerdo, los temas tributarios podrán ser socializados en todos los centros educativos del país como parte de la asignatura de Educación Cívica, que se imparte en los niveles Básico y Medio. Con el mismo se procura, además, coordinar esfuerzos para promover una adecuada formación de los futuros profesionales en los aspectos impositivos, a fin de establecer una actitud consciente frente a las obligaciones tributarias que se derivan del ejercicio profesional y empresarial. Impuestos Internos y la SEE se comprometieron en canalizar y aportar recursos financieros, materiales y humanos para el desarrollo y ejecución de programas educativos que promuevan la creación de una conciencia tributaria nacional. Además acordaron realizar la actualización de los programas de formación técnico profesional en materia tributaria, a través de los bachilleratos técnicos.



Juan Hernández, director general de Impuestos Internos y Alejandrina Germán, secretaria de Estado de Educación (SEE), suscribieron el convenio.



de identidad y la placa del vehículo, el contribuyente podía adquirir el marbete con un pago electrónico.

La segunda opción en esta ocasión fue la vía telefónica. Para la misma fueron contratados los servicios de dos empresas especializadas en telemarketing. Asimismo, se ofreció el servicio "Delivery" para los contribuyentes que realizaran su transacción por Internet o vía telefónica, enviándoseles el documento solicitado a su casa u oficina en un plazo de cinco días laborables, para el Distrito Nacional, y diez días para el resto del país.

En este año, el contribuyente también podía visitar los puntos de ventas Expreso, localizables en los centros comerciales de las principales ciudades u optar por los servicios e-banking del Banco León para transferencias de fondos.

#### En el 2006

El proceso de Renovación del Derecho de Circulación de Vehículos de Motor correspondiente al 2006, inició el 10 de julio.

Durante tres meses, la DGII puso a disposición de toda la ciudadanía cuatro vías para la obtención rápida y fácil de su marbete. Primero, y al igual que el 2005, estaba el servicio de renovación por Vía Internet. Para el proceso On Line se incorporó la mejor tecnología con soluciones instaladas por las empresas locales OFIMATIC y NEX MEDIA.

Esta innovación permitió a los contribuyentes renovar desde la casa o la oficina a través de la página Web de la DGII y entrando a la opción Marbete 2006. A este servicio se le integraron los cambios necesarios para que las grandes compañías pudiesen tramitar la renovación de sus flotillas. El proceso de renovación del

## RENOVACIÓN DE MARBETES

# TODAS LAS VÍAS PARA RENOVAR A TIEMPO

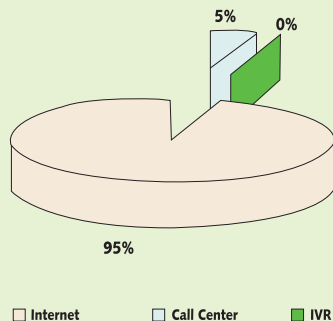
La renovación de las placas en el 2005 y 2006 fue también otra muestra real de que Impuestos Internos se preocupa en facilitar el cumplimiento tributario de los contribuyentes. Los cambios eran evidentes en el proceso de renovación de los marbetes de las

placas de los vehículos con la introducción de servicios innovadores que convertían esta transacción en un proceso fácil y sencillo. En el año 2005, se inició la renovación en línea. Con tan sólo entrar a la sección de servicios de la página Web, [www.dgii.gov.do](http://www.dgii.gov.do) y digitar la cédula

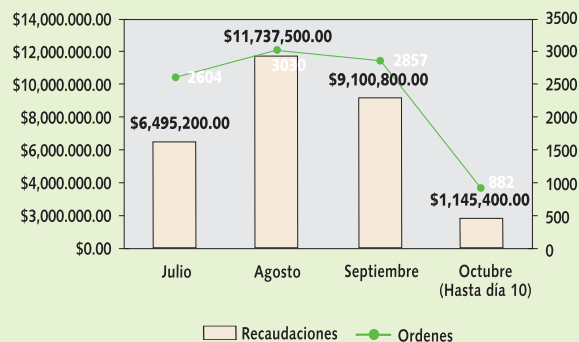
## RENOVACIÓN EN NÚMEROS

A continuación se presenta en gráficos del proceso de Renovación de Marbete del 2006 según las vías de servicio disponibles. Este año y por las diferentes vías, renovaron un total de 529,875 vehículos. Los datos corresponden al periodo oficial de la Campaña, del 10 de julio al 10 de octubre 2006.

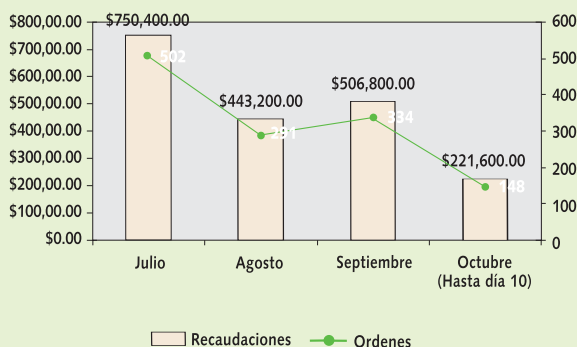
### Participación por vías en Recaudaciones



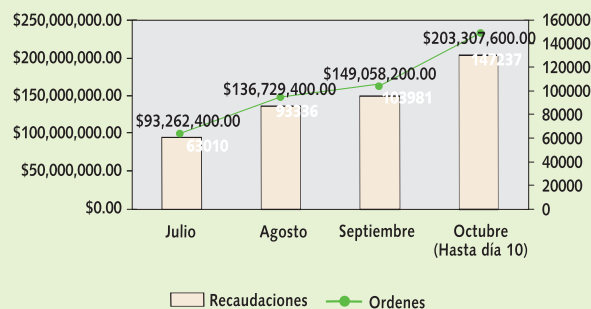
### Recaudación-Ventas Internet



### Recaudación-Ventas Call Center



### Recaudaciones-Ventas Bancos, Asoc. y Puntos Expresos



Derecho de Circulación de Vehículos también estuvo disponible en el "Call Center" de la institución.

Al renovar vía Internet o por teléfono los contribuyentes recibirán el Marbete por mensajería totalmente gratis en un plazo de cinco días para Santo Domingo y diez días para el resto del país.

La tercera vía fue de manera presencial en ventanillas de los 169 locales de las principales Asociaciones de Ahorros y Préstamos del país y en las oficinas de los bancos ADEMI y BDI. En

los pueblos donde las asociaciones no tenían presencia, el Marbete se expendió en las oficinas locales de Impuestos Internos.

En esta ocasión, como novedad de este proceso se señala la puesta en marcha de un Sistema de Voz Interactiva (IVR) utilizado como mecanismo de comunicación que permitía a la DGII obtener en línea la información necesaria sobre esa venta. Marcando el 809-730-2445 para Santo Domingo y el 1-809-200-0136 para el interior, los propietarios de vehículos de motor podían renovar dando el

número de la placa del vehículo, de tarjeta de crédito y siguiendo el instructivo.

Pero además de todas estas facilidades, en el último mes del proceso se instaló una cuarta vía de renovación: Marbete Expreso. En esta etapa, la DGII dispuso de 26 nuevas ventanillas con la instalación de furgones equipados con la debida plataforma, ubicados en cuatro puntos estratégicos en Santo Domingo: Centro Olímpico, Estadio Quisqueya, Feria Ganadera y Multicentro La Sirena de la avenida Charles del Gaulle.

## PLACA DE MOTOCICLETAS

# MOTORIZANDO

La Ley 241, sobre tránsito de vehículos, establece que los vehículos de motor deberán exhibir una placa con numeración fija por 4 años, debiendo pagar anualmente por derecho a circulación.

En junio 2007, Impuestos Internos retomó una gestión que estuvo abandonada durante cuatro años: El registro de placas de motocicletas. Durante la primera administración de Juan Hernández al frente de la DGII, se inició la modernización del registro y renovación de placas de motocicletas, pasando de un sistema manual a un archivo computarizado, lo que permitió la renovación de las placas de motores hasta el año 2000. Luego, durante la administración anterior y pese a que en el año 2002 se confeccionó un millón y medio de marbetes para motocicletas, el proceso de renovación que actualiza el parque vehicular de motores no llegó a desarrollarse.

Ahora, con la colaboración de la Secretaría de Interior y Policía y la Amet, la renovación de los permisos de circulación de motocicletas reinició con amplias facilidades. Desde lunes 11 de junio 2007, se abrieron en cinco puntos estratégicos las oficinas móviles de la DGII para la expedición del documento, ubicados en el Centro Olímpico Juan Pablo Duarte, en el Estadio Quisqueya, en la Feria Ganadera, en

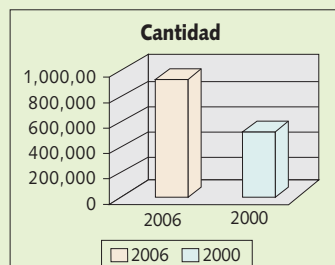
## LAS VÍAS PARA QUE ANDES AL DÍA

el Parque del Este y en Villa Mella. La campaña agotó tres meses de operativo en el Distrito Nacional y luego continuó en las diferentes regiones del país de acuerdo con el cronograma de trabajo.

### Mecanismos y facilidades

Para obtener la nueva chapa o placa, las personas que tienen motocicletas con matrículas originales sólo debían depositar la copia de la cédula o del RNC del propietario, la matrícula original y RD\$250 pesos.

### LAS ESTADÍSTICAS



Hasta el año 1998, no existía una base de datos contentiva del parque de motores y motocicletas. A partir de entonces se incorpora un módulo de registro de las transacciones para este tipo de vehículos, permitiendo tener un mayor control de número de motores existentes.



Mientras, aquellos que no poseen matrículas de sus motocicletas pueden renovar con la entrega de copia de cédula o del RNC, llevar la motocicleta para su revisión física y la suma de RD\$350 pesos. En los casos en que la motocicleta no esté registrada a nombre del propietario, se le emitirá un documento provisional indicando que la motocicleta está en posesión del solicitante, con vigencia por un año a partir de la fecha de la renovación, con un estatus de Motocicleta con Oposición.

Un tercer escenario ponderado para este proceso es el de las personas que solicitan traspasar a su nombre los vehículos y que poseen matrículas originales o copias a nombre de otra persona. En estos casos, deberán presentar la matrícula original o copia, el acto de venta o recibo de compra y venta del vehículo y la suma de RD\$350 pesos.

El estado de irregularidad generalizada en que circulan cientos de miles de motocicletas en toda la geografía nacional, con placas vencidas o sin ellas, sin matrículas o con matrículas falsas, hace que literalmente este sector se mueva al margen de la ley. Cabe destacar que muchas motocicletas son usadas diariamente para actos delictivos y de ahí que el proceso de registro y renovación de placas de motocicletas responda a una vieja queja de la población que reclama la organización de este sector.

## OTROS RESULTADOS

# LOS REEMBOLSOS DEL **ITBIS** YA SON UNA REALIDAD



**E**n abril 2007, la Dirección General de Impuestos Internos hizo realidad un viejo reclamo del empresariado dominicano haciendo la entrega del primer cheque de reembolsos a exportadores y productores de bienes exentos del ITBIS por un valor de RD\$160 millones. En esta primera entrega, las empresas beneficiadas pertenecen a las ramas de

**De esta forma, la Administración Tributaria impulsa mecanismos que favorecen la competitividad de los productos nacionales.**

aceites comestibles, agua y embutidos, quienes con los nuevos mecanismos dispuestos por la

Administración Tributaria solicitaron la aplicación de los reembolsos de saldos a favor.

El acto estuvo encabezado por Juan Temístocles Montás, secretario de Estado de Economía, Planificación y Desarrollo y Juan

Hernández, Director General de Impuestos Internos, quienes destacaron que desde la aprobación de la Ley No. 227-06 que otorga Personalidad Jurídica y Autonomía Funcional, Presupuestaria, Técnica y Patrimonio propio a la DGII, el gobierno ha dado muestras de su preocupación en torno a hacer viable el reembolso a los exportadores y productores de bienes exentos, cuando introdujo dentro del presupuesto de ésta un fondo para tales

fines, que ascenderá a unos 645 millones durante el año 2007.

La entrega directa de reembolsos constituye un acto sin precedentes en el país y demuestra que la Administración Tributaria dominicana asume con seriedad su compromiso de cumplir con sus deberes frente a los contribuyentes.

Los reembolsos son un viejo reclamo del empresariado dominicano que se ha cristalizado en la presente gestión de Impuestos Internos. A la fecha, la DGII ha devuelto a los empresarios unos RD\$10,000.0 millones por concepto de saldos a favor del Impuesto Sobre la Renta, compensaciones del ITBIS y compensaciones de adelantos hechos al gobierno anterior.

Por concepto de saldos a favor en Impuesto Sobre la Renta, se han compensado RD\$4,700 millones; a través de certificados de exención de ITBIS en Impuestos Internos. En la Dirección General de Aduanas se han compensado RD\$2,150 millones.

### Con pasos firmes hacia la meta

El reembolso es la devolución del ITBIS pagado por los exportadores y productores de bienes exentos en insumos gravados por este impuesto, que forman parte de un producto con tasa cero de ITBIS para ser exportado o de un bien exento. Por ejemplo, los procesadores de agua utilizan envases, etiquetas y tapas que están gravadas por ITBIS, pero cuando venden o exportan el agua no cobran a nadie ese ITBIS y se ven obligados a incluirlo como parte del costo.

El reembolso le permite precios más competitivos. Hasta ahora sólo algunos sectores podían compensar esos impuestos.

### OTROS MECANISMOS DISPONIBLES



Muchas empresas han optado por utilizar otro de los mecanismos establecidos por Impuestos Internos para hacer efectivas las compensaciones. Con la Norma 03-07, los exportadores y productores de bienes exentos podían optar por solicitar la autorización de la DGII para que proveedores locales de insumos les facturen en Comprobantes Especiales para contribuyentes acogidos a Regímenes Especiales de Tributación, sin el ITBIS correspondiente. La DGII dispuso que en los casos que proceda, atendiendo a la naturaleza del negocio, se podrá autorizar a proveedores debidamente depurados a facturar libre del ITBIS, utilizando Comprobantes para Regímenes Especiales, siempre que vendan a exportadores y/o productores de bienes exentos y que el bien facturado represente una parte importante del ITBIS, que es lo que compone el saldo a favor de los exportadores y/o productores de bienes exentos y, por lo tanto, del costo de producción para sus productos.

Por ello, Impuestos Internos emitió la Norma 03-07 en la que se establecieron los requisitos para que exportadores y productores de bienes exentos puedan solicitar los reembolsos o compensaciones. Para optar por las disposiciones previstas en el artículo 350 del Código Tributario, los exportadores deberán estar debidamente registrados ante la DGII, aportando los datos de las exportaciones de los últimos 12 meses, certificados por el Centro de Exportaciones e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD) y copia del Registro de la Asociación Dominicana de Exportadores, y tener actualizados los datos de ubicación, accionistas y actividad económica del Registro Nacional de Contribuyentes.

Previo a su solicitud, los contribuyentes deben reportar por vía electrónica las compras y gastos de acuerdo con lo establecido por la Norma General 1-07. Las solicitudes de reembolso se tramitan a través de la opción "Solicitud Reembolsos y/o Compensaciones" de la Oficina Virtual de la DGII.



Al acto de entrega asistieron, por el sector industrial, Félix M. García, presidente de La Fabril, José Miguel Bonetti, presidente de Mercasid, y Roberto Bonetti, presidente de Induveca e Induspalma.



## ACUERDOS Y CONVENIOS

UNA ESTRATEGIA QUE DA RESULTADOS:

# CONCERTANDO CON CONTRIBUYENTES ORGANIZADOS

Facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones es una meta permanente, por ello concertar ellos ha sido una estrategia que ha dado buenos resultados.

En estos tres primeros años, la Dirección General de Impuestos Internos ha firmado alrededor de una docena de convenios de cooperación con entidades nacionales y extranjeras, oficiales y privadas para echar a andar proyectos y programas. De esa manera se ha logrado maximizar su conveniencia y minimizar los posibles impactos negativos. A continuación, un vistazo a los principales acuerdos que le han permitido a Impuestos Internos ir de la mano con los diferentes sectores organizados en este proceso de modernización.

### Con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS)

El primer acuerdo en esta nueva etapa de la DGII se firmó con la Tesorería de la Seguridad Social generando un gran impacto en el mundo empresarial, pues unificó

el cobro de las retenciones del Impuesto Sobre la Renta y las cotizaciones salariales de la Seguridad Social utilizando una sola nómina.

El director general de Impuestos Internos, Juan Hernández, y el presidente del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), José Ramón Fadul, firmaron el dos de diciembre de 2004 el convenio que dio paso a la Norma General 10-04, la cual establecía el sistema de pago de las retenciones del Impuesto Sobre la Renta (ISR) a los asalariados junto al pago de las cotizaciones de la seguridad social a través del Sistema Único de Información, Recaudo (SUIR) que opera la Tesorería de la Seguridad Social y los bancos afiliados a la Red Financiera Nacional.

Se retomaba así el proceso de modernización iniciado en el 1996, que se inscribía dentro de una serie de reformas que implicarían el uso intensivo de tecnología de punta como lo demuestran los hechos.

### Organización Nacional de Empresas Comerciales

En diciembre de 2004, la DGII

firmó un importante acuerdo de cooperación con la Organización Nacional de Empresas Comerciales (ONEC) para crear las condiciones necesarias para la implementación de las normas que establecerían la transparencia y retención del ITBIS en las transferencias con tarjetas de crédito, de débito u otros medios electrónicos.

Con este acuerdo, Impuestos Internos dio muestras de las buenas relaciones existentes entre la Administración Tributaria y el sector empresarial. Durante la firma, Fernando García Crespo, presidente de la ONEC en su momento, expresó que la organización lograba la meta de servir de intermediario entre el gobierno y el empresariado.

Mediante el convenio se creó una comisión especial que buscó respuestas a las preocupaciones de las Compañías de Adquirencia para adecuar los sistemas de procesamientos de datos para que todos los comprobantes de pago o "vouchers" de transacciones electrónicas reflejaran de modo automático el monto exacto correspondiente al ITBIS de esas actividades comerciales.



Hay que recordar que a finales de octubre de ese año, la DGII había emitido la Norma General 06-04 que daba un plazo de 60 días a las Compañías de Adquirencia para adecuar sus sistemas de procesamiento electrónico, de tal forma que en los voucher se transparentara el ITBIS cobrado en cada transacción.

Igualmente, la Norma General 08-04 emitida posteriormente en noviembre instituía a las Compañías de Adquirencia como agentes de retención del ITBIS. La disposición implicaba que esas compañías que manejaban las tarjetas de crédito y de débitos debían retener el treinta por ciento (30%) del valor del ITBIS transparentado en las transacciones a través de tarjetas de crédito o débito realizadas en los establecimientos afiliados, y depositarlo cada semana en la Oficina de Grandes Contribuyentes (OGC). Estos procesos se instauraron y al día de hoy operan sin contratiempos.

### **Junto al Instituto Dominicano de Telecomunicaciones**

El año 2005 se estrenó con un acuerdo con el Instituto Dominicano de Telecomunicaciones mediante el cual la DGII como entidad encargada de administrar los tributos internos del país y disponiendo de amplias facultades de inspección, fiscalización e investigación, asistiría al INDOTEL en esas tareas para darle seguimiento a las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones a fin de lograr mayor eficiencia en el recaudo de la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones.

INDOTEL se comprometió a contratar expertos para asistir a la DGII en el cobro del Impuestos Sobre la Renta, el ITBIS, el Selectivo al Consumo y otros a esas empresas.

### **De mano con el Departamento del Tesoro de Estados Unidos**

Uno de los convenios más rele-

vantes fue el de cooperación para la asistencia técnica y capacitación, firmado en mayo de 2005 con el Departamento del Tesoro de Estados Unidos bajo el auspicio de su Embajada en el país. Y es que éste auguraba un gran respaldo para la lucha contra la evasión fiscal y para el proceso de modernización que la administración tributaria iniciaba nuevamente. El mismo abarcaba la asistencia técnica en planificación, administración, programas de auditoría, controles internos y servicios y educación al contribuyente. Para el segundo año, el convenio implicaba asistencia en el desarrollo de un sistema de selección y clasificación de declaraciones, la creación de un sistema de información que eliminaba los procesos redundantes, el uso de un programa de seguimiento para evaluar los resultados de auditorías y el establecimiento de criterios para distribuir la asignación de trabajo a los auditores.

### **Acuerdos con los Bancos Comerciales**

Desde inicios del 2005 se firmaron acuerdos con los bancos León, Popular, Progreso y BHD para transferir a las oficinas de estos bancos importantes transacciones tributarias. Gracias a las herramientas tecnológicas ya incorporadas en la Oficina Virtual, comenzaron a permitirse el uso de las oficinas de los bancos para realizar algunas de las transacciones tributarias con el Banco Popular en junio de 2005. En agosto de este año con el convenio del Banco León entra en operación la Red de Recaudación Bancaria. Lo mismo se hizo con el



BHD y el Banco del Progreso y recientemente el Citibank.

La aceptación de la banca privada en la Plataforma de Pagos Electrónicos de la DGII demuestra un paso de avance en el fortalecimiento institucional para garantizar a los contribuyentes agilidad, control, seguridad y transparencia en sus operaciones a la hora de cumplir con sus obligaciones tributarias.

### **Asociación Dominicana de Exportadores (ADEOEXPO)**

En abril 2006 concluyó un acuerdo de colaboración mutua con la Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO) que permitía reducir considerablemente los costos financieros a los productores locales como parte de los pasos del Estado para promover y garantizar un clima de competitividad ante la entrada del Acuerdo de Libre Comercio con Estados Unidos y Centro América (DR CAFTA).

Con el acuerdo se avanzaba en la búsqueda de mecanismos a favor de los exportadores, como los reembolsos, mientras se espera-

ban las leyes de Eficiencia Recaudatoria y Autonomía Presupuestaria de la DGII y Aduanas.

### **La DGII y el Departamento de Prevención de la Corrupción Administrativa**

En la armonía Visión Institucional, es permanente la apuesta por la ética del servidor público. De ahí la importancia del convenio de cooperación que se firmó con el Departamento de Prevención de la Corrupción Administrativa (DPCA). El acuerdo estableció el intercambio de las informaciones y los documentos de carácter técnico y jurídico que sean necesarios para la ejecución de los programas, planes y acciones de ambas instituciones en luchar contra la corrupción en el sector público. Tanto Impuestos Internos como el DPCA manejan las Declaraciones Juradas de Bienes de los Funcionarios Públicos y las Declaraciones Juradas de ISR de los mismos sujetos obligados y con el acuerdo decidieron cruzar las bases de datos para corroborar las informa-

ciones y detectar anomalías en las declaraciones.

### **Junto a la Asociación Dominicana de Industrias Gráficas y Afines Inc. (ADIGA)**

En medio de los trabajos de instauración del nuevo sistema de control de facturas, la Administración Tributaria estableció un acuerdo de trabajo con la Asociación Dominicana de Industrias Gráficas y Afines Inc. (ADIGA) quienes agrupan a las principales imprentas del país, para desarrollar acciones conjuntas para la aplicación del Reglamento de Control de Comprobantes Fiscales.

Durante los primeros seis meses, luego de la entrada en vigencia del proceso de autorización de imprentas y establecimientos gráficos, la DGII facilitó mecanismos para que los impresores, que por la naturaleza artesanal de sus imprentas son considerados pequeños contribuyentes, pudieran regularizar su situación ante la administración tributaria sin que se le aplicaran las penalidades.

### **Con la Asociación Nacional de Detallistas de Gasolina**

En este 2007, se continúa la estrategia de escuchar a los diferentes sectores organizados para armonizar procesos.

Con ANADEGAS también se firmó un convenio de intercambio de informaciones para normalizar los procedimientos de compras, registros bancarios y procedimientos tributarios de este sector y así transparentar las operaciones y responder con claridad a las exigencias fiscales.

Durante la presente gestión, la DGII ha sido premiada por su eficiencia, alta tecnología y modelo de administración.

# RECONOCIMIENTOS QUE HABLAN DE LA CALIDAD

Los méritos alcanzados por la Dirección General de Impuestos Internos han generado en estos años varios reconocimientos nacionales e internacionales.

Gracias al éxito alcanzado con sus innovadores servicios en línea, la DGII obtuvo el premio Arroba de Oro 2006 en su primera versión en República Dominicana en la categoría Gobierno, compitiendo en una serie final contra los portales del Despacho de la Primera Dama y la Policía Nacional. "Arroba de Oro", considerado por los críticos como el certamen más importante de Estados Unidos en su categoría, está destinado a premiar los sitios Web que mejor contribuyen al desarrollo de la industria del Internet en Latinoamérica.

Las motivaciones del Jurado Internacional para seleccionar a la página [www.dgii.gov.do](http://www.dgii.gov.do) como la mejor del sector Gobierno indican que se trata de una página de servicios sumamente completa y clara, con un contenido que reúne toda la información esencial en forma organizada. Afirman que la



## RECONOCIDOS EN LA X FERIA DEL LIBRO



Por su destacada e innovadora participación en la edición 2007 de la Feria, la Secretaría de Estado de Cultura entregó una placa de reconocimiento a la DGII destacando su "didáctica exposición dirigida a la población infantil, utilizando mecanismos tecnológicos, dibujos y orientaciones educativas a los futuros contribuyentes".

arquitectura de información se establece con una gran claridad y, que a pesar de tener mucha información, ninguna de las secciones se percibe densa ni confunde al navegante.

El usuario puede fácilmente encontrar lo que necesita. El sitio, con su blanco fondo y tipografía azul y negra, es de fácil lectura.

Durante el desarrollo del certamen, la página de Internet de Impuestos Internos también recibió el reconocimiento del público ocupando el lugar número nueve entre los 25 sitios preferidos por los cibernautas. Además, ocupó el primer lugar de la votación de los navegantes de Internet en páginas oficiales.

### EXCELENCIA EN CENTROS DE DATOS

A lista de reconocimientos internacionales, se le suma el otorgado por la empresa de tecnología de la información Sun Microsystems de Venezuela, y su representante local Multicómputos S.A.

Impuestos Internos recibió dicho galardón por la excelencia en su plataforma tecnológica y el desempeño alcanzado mediante la aplicación de tecnología de punta, que garantiza una alta disponibilidad de los servicios ofrecidos.

La distinción "Excelencia en Centro de Datos" se otorga en reconocimiento a la competitividad alcanzada por la DGII sobre la base de la confianza depositada en las nuevas tecnologías, productos y servicios de SUN MICROSYSTEMS y de Multicómputos.

Sin dudas, las mencionadas preases sólo comprueban la eficiencia del trabajo realizado, con miras cada día hacia la excelencia.



### CALIDAD INTERNACIONAL

La calidad del trabajo de la DGII ha sido reconocida a nivel internacional por dos años consecutivos por la World Confederation of Businesses en su premiación The Bizz Awards en sus versiones 2005 y 2006 en las categorías Organizaciones Gubernamentales y de Servicios.

El premio Bizz Awards fue creado con el objetivo de establecer un punto de referencia para medir el éxito empresarial, entregado cada año a las empresas y empresarios más destacados en sus respectivas categorías y países de origen y se otorga luego de evaluar los documentos correspondientes a su postulación y verificar que reflejan un elevado compromiso y constancia en calidad de su gestión y en la obtención de resultados a corto y largo plazo.

### EN LA RELEVANTE LISTA DEL CIO'S TOP



Germania Montás  
Subdirectora General

Otro reconocimiento público en el país fue la selección de la Subdirectora General de la institución, Germania Montás Yapur, entre los diez ejecutivos más relevantes de la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) en República Dominicana.

La distinción fue ampliamente desplegada por la Revista Mercado esbozando la labor de los CIO'S (Chief Information Officer), quienes se han convertido en un punto clave en las empresas e instituciones modernas al demostrar que el uso de las tecnologías permite a las empresas ser más eficientes.

La elección de los CIO'S TOP fue realizada por empresa Sinergy-Gartner, la firma más grande de Estados Unidos en investigación y asesoría en tecnología y telecomunicaciones.

Para elegir a los VP de Informática, Sinergy-Gartner primero seleccionó las empresas e instituciones más relevantes del país. Entre los criterios utilizados para la selección estaban, entre otros, el peso de las empresas en la economía observando la facturación, cantidad de clientes y empleados, ganancias, el número de computadoras, de usuarios, de routers, de servidores y el nivel de implantación tecnológica. Además, que las funciones de los ejecutivos de las TIC estuvieran claramente definidas, que la informática tuviera un sitio de relevancia y un alto nivel organizativo. Para la elección, Sinergy-Gartner observó también el liderazgo de los ejecutivos, su experiencia en el cargo, la formación curricular y las cualidades de ese liderazgo.



# AUNANDO ESFUERZOS CON COOPERACIÓN INTERNACIONAL

**T**ras su creación en el 2005, el Departamento de Cooperación Internacional ha promovido y gestionado el intercambio de experiencias, estudios, cooperación de asistencia técnica y financiera, donaciones, becas, pasantías, seminarios y talleres con entidades nacionales e internacionales; con el propósito de desarrollar programas y proyectos que permitan a la DGII mejoras continuas en el fortalecimiento institucional.

De esa fecha a marzo 2007 y en atención a las demandas de las diferentes áreas de Impuestos Internos, se ha gestionado la cooperación no

reembolsable de diferentes organismos nacionales y extranjeros.

En este aspecto, se logró el financiamiento del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en la contratación de un asesor externo para la consultoría "Diseño e Implementación de Programas de Servicio al Contribuyente y Educación Tributaria". Como resultado de la misma, fue estructurado el Departamento de Educación Tributaria.

A través del Proyecto INCAT-PARME, varios empleados participaron en diferentes cursos, seminarios, talleres, producción y en elaboración de materiales educativos.

En coordinación con el Centro de Asistencia Técnica para el Caribe (CARTAC), se contrataron expertos para realizar consultorías sobre la Evasión en la República Dominicana y, posteriormente, la contratación de un consultor brasileño para trabajar en la reestructuración y metodología de trabajo del Departamento Estudios Económicos. Gracias a la cooperación del CARTAC fue también realizada una pasantía en la División Estudios Económicos de la Receita Federal de Brazil.

Como resultado del convenio entre la Agencia Estatal de Cooperación Internacional (AECI), en la DGII fueron realizadas varias consultorías técnicas internacionales para la áreas de Fiscalización, Tecnología y Recaudación. Entre ellas se pueden mencionar:

- Elaboración de los términos de referencia de los reglamentos para la aplicación de la Ley No. 227-06 sobre Personalidad Jurídica y Autonomía Funcional de la DGII.
- Elaboración de los términos de referencia para el "Diseño de los sistemas de Evaluación de Desempeño del Personal y Capacitación para la inserción en la Carrera Tributaria".
- "Capacidad Institucional", realizada por Matías Bendersky bajo la contratación del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Diseño del Proyecto BID-DGII, el cual incluyó los temas "Desarrollo Organizacional", "Consolidación de la Capacidad Tecnológica", "Fortalecimiento de la Fiscalización", "Educación Tributaria" y "Comunicación Estratégica".

Por otro lado, se fomenta el intercambio de informaciones técnicas tributarias con el Centro Interamericano de



## ENCUENTROS INTERNACIONALES

Como parte de la gestión también se han organizado actividades y encuentros con la participación de expositores internacionales y nacionales y la asistencia de funcionarios de la DGII y otras administraciones tributarias internacionales. Tales fueron el seminario internacional sobre "Gerencia en las Administraciones Tributarias" y "Controles Pasivos y Selectivos basados en Cruces de Información y Aplicación de Herramientas Informáticas", realizado en coordinación con PARME-INCAT; seminario internacional "Proceso de Cobro en las Administraciones Tributarias Iberoamericanas", el Conversatorio sobre las Experiencias de las Administraciones Tributarias de Chile y México.

Administraciones Tributarias (CIAT) y países miembros. Gracias a ello, Impuestos Internos se mantiene actualizada sobre los procedimientos y el tratamiento de temas tributarios como los mencionados a continuación: "El tratamiento fiscal a hoteles, el impuesto mínimo, deudas prescritas y el mecanismo de descargo de los mismos"; "Facturación, autonomía, legislación del IVA e Impuesto Sobre la Renta"; "Determinación de Oficio en las AT de México, Brasil, Argentina y Chile";

"Elaboración del Banco de Datos Estadísticos para el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT)"; "Matriz de organización de las Administraciones Tributarias" y "Exenciones del ITBIS e ISR en las Administraciones Tributarias de Nicaragua, El Salvador, Costa Rica, Guatemala y Panamá".

### Convenio con Costa Rica

En el 2005, se firmó con la Dirección General de Tributación

de Costa Rica un "Convenio Marco de Cooperación y Asistencia Técnica" para promover y propiciar un ambiente de cooperación mutua y encaminar acciones conjuntas en la gestión tributaria. Con este acuerdo, ambas administraciones asumen el compromiso de garantizar una adecuada política fiscal, mejorando su capacidad de reacción y nutriéndose de los elementos estructurales que le permitan adaptarse a los cambios del entorno.

## CAPACITACIÓN INTERNACIONAL

Durante este período se coordinó además la participación de funcionarios y empleados de la institución en actividades internacionales de capacitación, lo que contribuye al mejoramiento continuo del personal de trabajo. A continuación se mencionan los siguientes:

- " Taller de Educación Tributaria.
- " Seminario Internacional "Apuntes para una Reforma Tributaria".
- " III Maestría Internacional en Administración Tributaria.
- " Curso especializado en Política y Técnica Tributaria.
- " VII Seminario sobre Gerencia Pública en la Administración Tributaria.
- " 5ta. edición Diplomado de Tributación, Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT).
- " Seminario sobre Intercambio de Información, Brasil.
- " II Seminario de la Maestría Internacional

- en Administración Tributaria y Hacienda Pública, en España.
- " XXVI Curso de Instituciones y Técnicas Tributarias, España.
- " VIII Curso sobre Fiscalidad Internacional, España.
- " Seminario sobre Evasión y Elusión Fiscal Internacional, México.
- " Seminario Internacional Presencial sobre Política Fiscal y Administración Tributaria, Guatemala.
- " Seminario taller sobre Cooperación de Administraciones Tributarias en proceso de integración económica, Colombia.
- " III Seminario sobre Sistemas Tributarios Comparados, Colombia.
- " Seminario Internacional "La Fiscalización del Área Financiera- estructuras organizacionales, métodos, experiencias y resultados obtenidos", Costa Rica.
- " Seminario taller sobre Cooperación e Intercambio de Información entre las

- Administraciones Tributarias de Centro América, Costa Rica.
- " Seminario taller sobre Cooperación e Intercambio de Información entre las Administraciones Tributarias de Centro América, Costa Rica.
- " Seminario-Taller sobre "Herramientas Informáticas al Servicio de la Fiscalización", Bolivia.
- " Seminario sobre "Planeamiento Tributario Internacional", Buenos Aires.
- " Un Enfoque Integral para la Prevención y el Combate a la Evasión Tributaria", España.
- " Encuentro Internacional "Regímenes Simplificados para Pequeños Contribuyentes y Carga Tributaria de los Asalariados". Guatemala.
- " Seminario sobre "Aplicación de Precios de Transferencia", Santiago de Chile.
- " Seminario-Taller sobre "Creación y Mantenimiento de Censos", Guatemala.

## ESTUDIOS DE IMAGEN

# EL BUEN PERFIL DE LA DGII

Los estudios revelan que el 87.6% de los contribuyentes confía en la DGII y la considera una entidad moderna, eficiente y bien manejada. Hoy día Impuestos Internos es una institución respetable y respetada.



Entender la dimensión de la recuperación, el avance y la modernización alcanzada por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) en los últimos tres años implica asociar a su análisis los efectos de la crisis económica que padecía el país al inicio de la presente administración estatal, y la situación particular de involución que sufrió la institución en el cuatrienio pasado.

En agosto de 2004, el déficit consolidado del sector público se situaba en 48 mil 537 millones de pesos. El Gobierno Central tenía que aumentar sus ingresos, pero también debía desmontar el anticipo del 1.5 por ciento a los impuestos brutos de las empresas, sustituir el 5% a las exportaciones y el 2% a las importaciones, y como si fuera poco, prepa-

rarse para la apertura comercial que significaba la entrada en vigencia del DR-CAFTA. Para ello, el gobierno estableció el incrementar los recursos fiscales, y sobre todo, los internos.

En la DGII, el reto era grande y la situación interna no era nada halagadora. Para comenzar a sustentar los programas de este Plan General había que ir a la fuente, la razón de ser de la institución: los contribuyentes. Entonces se contrató la firma internacional Gallup República Dominicana para realizar un estudio de imagen, investigación que reveló en su momento que nueve de cada diez contribuyentes decían sentirse

estafados por la Administración y que la gestión que acababa de transcurrir se había manejado con ineficiencia operativa, centralización excesiva, con falta de planificación integral, poca calidad en el servicio, ausencia de valores éticos y falta de credibilidad. Como consecuencia, la evasión tributaria había vuelto a campar.

Justamente tres años después, y por tercera vez, se le pide a la Gallup medir las opiniones de los contribuyentes y los resultados reflejan el resultado de un arduo trabajo por la recuperación de Impuestos Internos. Por ejemplo, en cuanto a la lucha contra la evasión, el 89% de los con-



tribuyentes opinó que el desempeño de la DGII es Bueno y Muy bueno, el 6.4% entiende que es Regular y sólo el 3.5% entiende que es negativo.

El 90.3% de los contribuyentes entiende que la actuación de la DGII es apegada a la Ley, mientras que solamente el 9.1% tiene una opción contraria. En cuanto a la implementación de los Comprobantes Fiscales, el 83.2% de los contribuyentes la considera una medida positiva, el 6.2% entiende que es Regular. Mientras, el 85.9% de los contribuyentes dice califica la imagen de la DGII, desde el punto de vista ético, como Buena y Excelente, para el 7.4% es Regular y sólo el 5.5% entiende que es negativa. Sobre el nivel de credibilidad, el 85.6% de los contribuyentes opina que es buena y excelente, mientras que el 7.9% entiende que es regular y sólo el 5.4% entiende que es negativa. El 87.6% de los contribuyentes confía en la DGII.

Hoy día, el 84.2% de los entrevistados tiene una imagen buena o excelente de la institución, el 80.8% siente que es bien manejada, el 80% la considera organizada, el 98.1% la cree importante, el 90% la percibe como moderna y el 74.7% la distingue como eficiente.

Esa recuperación de lo conquistado durante el cuatrienio 1996-2000 y los avances logrados en esta nueva etapa, lo confirman también los estudios internos permanentes del área de Investigación de Mercados de la División de Gestión de Servicios de la DGII. El éxito de una institución, como la Dirección General de Impuestos Internos, se sustenta en el buen desempeño institucional y tecnológico, en la ética y la transparencia de su personal y en el trabajo en equipo. El principio es hacer las

## LA EVASIÓN FISCAL

Si se toman en cuenta las respuestas específicas sobre la percepción de los contribuyentes en torno a la evasión fiscal en el período 2000-2004 respecto a la gestión 1996-2000, el 70% percibe que aumentó. Al preguntarles sobre la lucha contra la evasión fiscal en la gestión actual frente a las anteriores, el 82.7% de los contribuyentes dijo que lleva mejor rumbo. No era para menos, pues desde enero del 2005 el país conoció sobre los proyectos de la DGII para enfrentar este mal.

El Plan Anti-Evasión implicaba una serie de medidas, como las primeras normas de retención en sectores claves de los impuestos retenidos, fundamentalmente el ITBIS, el fortalecimiento de mecanismos de cruces de información, la Lotería Fiscal para incentivar el uso de los medios de pagos electrónicos y la aplicación de medidas establecidas en el Código Tributario por defraudación.

cosas bien y garantizar que la gente así lo percibe. De ahí la importancia que la DGII otorga a los estudios de opinión que se realizan constantemente para conocer los niveles de satisfacción de los contribuyentes.

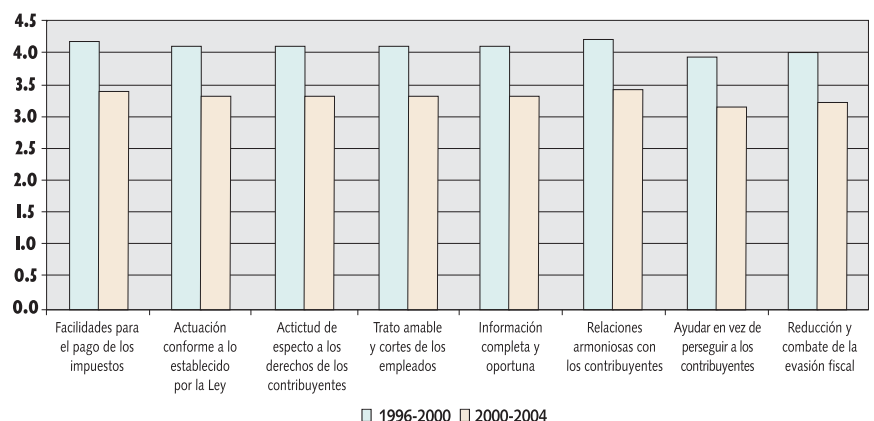
### Contra la involución institucional

La primera encuesta "Imagen, Satisfacción y Desempeño" realizada por la actual gestión con la firma Gallup República Dominicana en diciembre de 2004, se planteó deter-

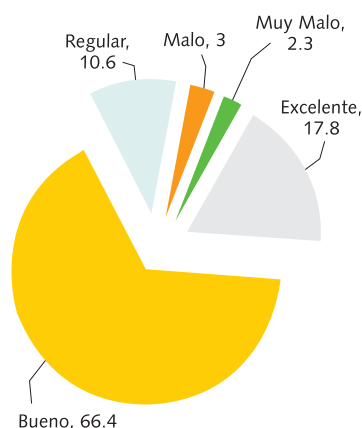
minar la imagen general de la DGII, identificar los factores de mayor importancia para los contribuyentes, los índices de satisfacción, conocer la percepción general respecto a las administraciones de 1996-2000 y 2000-2004 y conocer el nivel general de expectativas del actual período gubernamental (2004-2008).

Para obtener la percepción, los entrevistados establecían la importancia de una serie de aspectos utilizando la escala Lickert donde cinco es "muy importante" y uno "nada importante". Luego se evaluó el desempeño de la Administración de 1996-2000 en cada aspecto. Casi todas las evaluaciones ponderadas de la actual administración superan los tres puntos, lo que equivale a una buena percepción.

En ese entonces, los tres aspectos más importantes, como las facilidades para el pago de impuestos, la actuación conforme a lo establecido en las leyes y la actitud de respeto a los derechos del contribuyente, obtuvieron una ponderación entre 3.8 y 3.9, lo cual es sinónimo de una buena percepción. En cambio, los aspectos que alcanzaron los resultados más bajos fueron las facilidades de las instalaciones físicas y la flexibilidad en el vencimiento de los pla-



**En general, la imagen que tiene de la DGII es:**



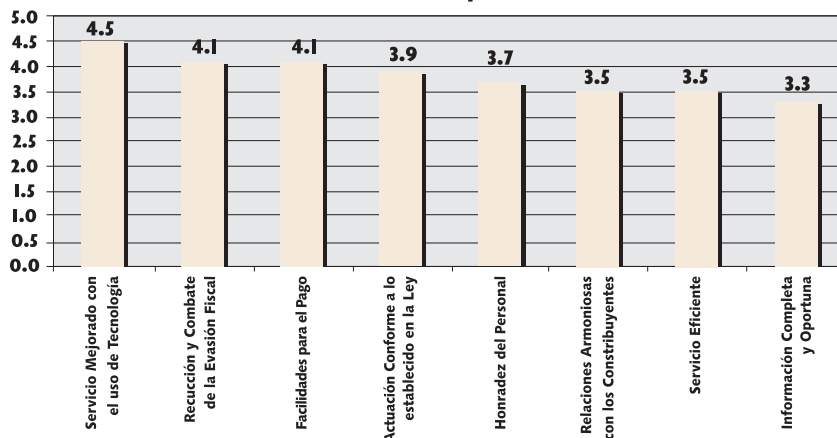
zos. A la gestión 2000-2004 se aplicó el mismo procedimiento. En los tres aspectos más importantes la ponderación obtenida giraba entre los 3.2 y los 2.9, que equivale a una percepción regular. El combate contra la evasión fiscal sacó también muy malas calificaciones.

Al graficar ambos resultados, tal y como lo muestra el cuadro de la Pag. 83, las barras amarillas representan la percepción sobre la Administración 1996-2000 y las azules la percepción de los contribuyentes sobre la Administración 2000-2004.

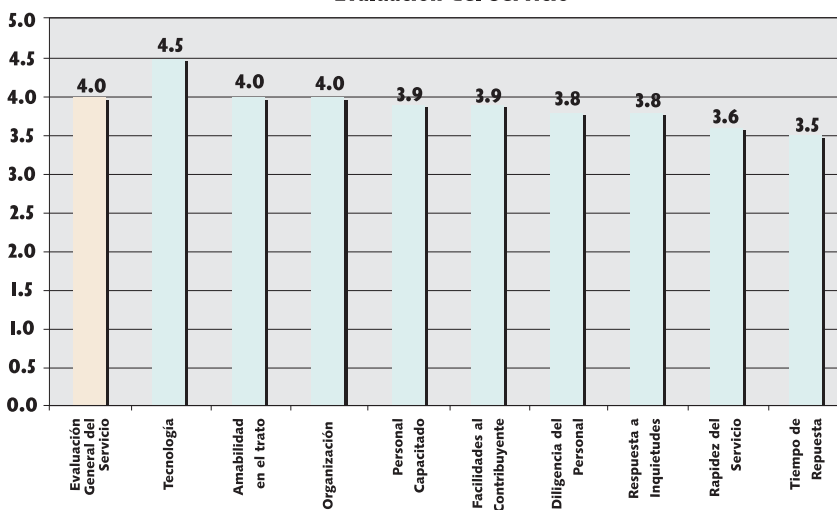
**La DGII, tres años después**

Una vez desarrollados una serie de programas y proyectos dentro de la línea de la modernización y la transparencia de la DGII, la Encuesta Gallup República Dominicana se plantea nuevamente conocer la opinión de los contribuyentes sobre el posicionamiento de la institución en cuanto a su desempeño, los servicios que ofrece, sobre el impacto de las facilidades para incentivar el cumplimiento voluntario, es decir, investigar la percepción de la imagen que sobre Impuestos Internos tenían los contribuyentes tres años después.

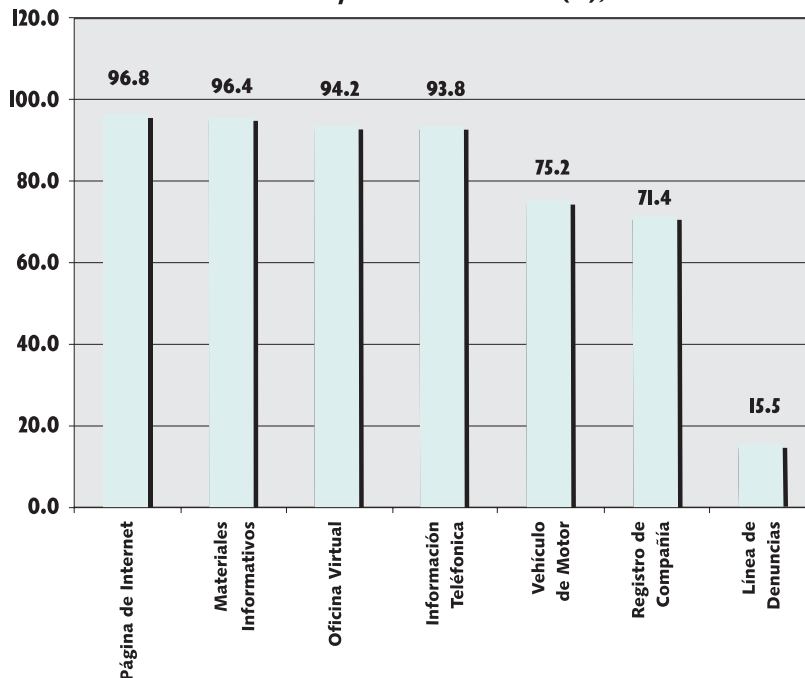
**Evaluación del Desempeño de la DGII**



**Evaluación del Servicio**



**Servicios al Contribuyente más Utilizados (Sí), Valores en %**





De este último estudio se desprenden los siguientes datos: el 84.2% de los contribuyentes tiene una imagen buena o excelente de la institución, el 80.8% siente que está bien manejada, el 80% la considera Organizada, el 98.1% la cree Importante, el 90% la percibe como Moderna y el 74.7% la distingue como Eficiente. Los demás aspectos estudiados que obtuvieron una menor puntuación, pero igual de significativa, fueron: Diligente con un 75.3 % y Personal Capacitado con un 65.9% de los votos.

Un elemento importante del estudio es lo relativo a la "Evaluación del Desempeño Institucional" de Impuestos Internos. Para conocerlo, los entrevistados asignaron un orden de importancia a distintas variables en una escala del uno al cinco, donde cinco es excelente, cuatro es bueno, tres es regular, dos es malo y uno es muy malo. La variable de mayor puntuación la obtuvo "Servicio Mejorado con el Uso de Tecnología", seguido por "Reducción y Combate de la Evasión Fiscal" y luego

"Facilidades para el Pago de los Impuestos". El primer gráfico a la izquierda, presenta los resultados.

Otro aspecto estudiado fue el posicionamiento de la institución respecto al servicio. Según el segundo gráfico a la izquierda, la gran mayoría de los contribuyentes expresan niveles de satisfacción entre 3.5 y 4.5, lo que sitúa su percepción entre "Buena" y "Regular". Los aspectos que obtuvieron un mayor nivel de satisfacción y ubicados por encima o dentro del promedio fueron Tecnología, Amabilidad y Organización.

### El servicio más conocido

La Dirección General de Impuestos Internos ha trabajado incansablemente para modernizarse cada día más, ofreciendo facilidades que mejoren la calidad de los servicios que presta. De ahí la importancia de investigar sobre el nivel de conocimiento y el uso de esos servicios por parte de los contribuyentes. Según los resultados, el servicio más conocido por los contribuyentes es la Página de Internet

de la DGII, logrando una puntuación de 96.7%. En segundo lugar, el Centro de Información Telefónica con un 95.0%. Asimismo, los Materiales Informativos y la Oficina Virtual obtuvieron un 92.7% y 92.2%, respectivamente.

### Buena entrada del NCF

El año 2007 marcará, sin dudas, un hito de referencia para estudiar a Impuestos Internos por la revolución que ha significado la aplicación del Sistema de Control de Autorización y Emisión de Facturas con el Número de Comprobante Fiscal. Aunque los resultados en términos de recaudación confirman lo acertado del programa, era importante conocer la percepción de los contribuyentes al respecto. Del total de personas entrevistadas, el 83.9% evalúa esta medida como positiva, el 9.9% la considera negativa y el 6.2% restante como regular.

Estos resultados contrastan, para el bien de la institución, con los obtenidos tres años atrás. Ahora los contribuyentes están muy claros en torno al éxito del Combate a la Evasión Fiscal. El 64.4% de los entrevistados dijo que conoce algún tipo de acción desarrollada por la DGII para enfrentar la evasión, y de éstos, el 90% valoró como muy buenos o excelentes esos mecanismos.

Hoy día el 89.2% de los contribuyentes considera que la DGII ha mejorado, el 89.0% confían en ella y la consideran Transparente. Así lo explican las siguientes respuestas: "Las acciones de la DGII se basan en la ley, las recaudaciones han aumentado, hay mucho más control en el pago de los impuestos y los procesos son claros, porque ya no se ve 'macuteo' y por la forma correcta con que se maneja su Director y por su seriedad".



## LA DGII EN LAS FERIAS

# DE CARA A LA COMUNIDAD CON INNOVADORES SERVICIOS

En cada feria, la institución desarrolla una estrategia informativa en procura de la formación de los visitantes sobre las diferentes gestiones tributarias.

En esta segunda gestión gubernamental, la DGII volvió a tener una presencia notoria en las principales ferias del país con el objetivo de acercar el servicio tributario a los contribuyentes y mantenerlos informados sobre el quehacer de la institución.

En el año 2005, Impuestos Internos instaló un moderno stand en la octava edición de la Feria Internacional del Libro. En ese momento, se introdujo la novedad

de ofrecer servicios en línea, desde los cuales el público pudo navegar por la página de la DGII y palpar los avances de la institución de cara a facilitar el cumplimiento a los contribuyentes.

Durante todo el montaje de la principal feria cultural, los visitantes recibieron explicaciones sobre los impuestos que se cobran en el país y constataron lo fácil que resulta ahora cumplir con las obligaciones tributarias.

En la edición 2006 de la Feria del Libro, el periódico Hoy reseñó la participación de la DGII con una cita que resumía las reacciones del público que visitó el moderno stand: "La Dirección General de Impuestos Internos es una institución más eficiente, mucho más transparente, con una misión y visión clara, con principios y valores para cumplir con la función de recaudar los impuestos".

Con la proyección de videos

informativos, presentación de charlas y una amplia exposición de materiales educativos y técnicos, se mostró a la población los logros de la entidad. El stand del 2006 fue concebido tocando seis aspectos importantes: la transparencia, servicio al contribuyente, compromiso social, educación tributaria, control fiscal y eficiencia tecnológica.

### Hacia la Educación Tributaria

Con el Slogan "Impuestos: Un compromiso de todos por el bienestar de todos", la DGII focalizó en el 2007 su participación en la X Feria Internacional del Libro en el tema de Educación Tributaria. Estrenando un innovador stand alusivo a un museo infantil y un aula escolar, la institución mostró con lujos y detalles su nuevo proyecto de educación sobre los temas tributarios. Miles de niños acogieron la atractiva propuesta interactuando con la mascota DGII y participando en concursos educativos y juegos de mesas.

Además fue presentada la nueva página Web de Educación Tributaria, [www.dgiieduca.gov.do](http://www.dgiieduca.gov.do), un portal especializado para estudiantes de educación básica, secundaria y universitaria. Este portal ofrece interesantes juegos virtuales para la formación de los pre-contribuyentes en los temas tributarios.

Durante los 14 días de feria, un equipo de orientadores y personal técnico ofreció más de 20 charlas sobre "La importancia de pagar impuestos" y "Comprobantes Fiscales".

### En la Feria Expo Cibao

Considerada como la principal exposición multisectorial del Cibao y el Norte, Expo Cibao es una de las principales ferias comerciales del país. Para su edición 2005, la DGII

presentó un vistoso y práctico stand en el que los visitantes pudieron conocer todos los servicios en línea disponibles en la Oficina Virtual.

Durante el desarrollo de Expo Cibao 2005, decenas de contribuyentes solicitaron o consultaron el Registro Nacional de Contribuyente (RNC) tanto para Personas Físicas como para Jurídicas, solicitaron claves de acceso para la Oficina Virtual, enviaron informes de adelantos del ITBIS en compras locales e importaciones, entre otras gestiones.

A final de septiembre de 2006, la DGII regresó con novedosas ofertas de servicios e informativas para los visitantes de Expo Cibao. La expedición de los marbetes 2006 y los registros para el Sistema de Control de Comprobantes Fiscales fueron los temas protagónicos del stand de Impuestos Internos.

Miles de personas visitaron el módulo durante los diez días de la exposición que organiza la Cámara de Comercio y Producción de Santiago.

Aparte de renovar con amplias facilidades los marbetes de los vehículos, los contribuyentes solicitaron sus claves de acceso a la Oficina Virtual para realizar en línea su declaración de ITBIS y declaración Jurada del ISR para Personas Físicas y Sucesiones Indivisas.

Mientras, un personal entrenado ofreció todas las explicaciones sobre el Reglamento de Control de Emisión, Impresión y Entrega de Comprobantes Fiscales. Además, de manera presencial o electrónica, los contribuyentes remitieron la encuesta o declaración jurada sobre los sistemas de facturación y los montos de las facturas que tenían en existencia.

