

# MODERNA

MODERNA ES LA REVISTA INTERNA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS ■ NO. 1 ■ JULIO/AGOSTO 2005



## LA DGI, TECNOLOGÍA DE PUNTA PARA GRANDES RESULTADOS



**6** **UNA CAMPAÑA INTENSA.** CON EL OBJETIVO DE PROMOVER UNA CULTURA DE SERVICIO BASADA EN LA CALIDAD SE INICIÓ UNA INTENSA JORNADA DE CAPACITACIÓN INTERNA A NIVEL NACIONAL.

**8** **CONTRA LOS INCUMPLIDORES.** DESDE ENERO DEL 2005, LA DGI DIÓ FIRMES PASOS PARA LOGRAR UNA META PRINCIPAL DE ESTA ADMINISTRACIÓN: DISMINUIR LA EVASIÓN DEL ITBIS.

**10** **RECAUDACIONES EFECTIVAS.** TODOS LOS PASOS DEL PROCESO DE MODERNIZACIÓN Y SU EFECTIVIDAD SE REFLEJAN EN RECAUDACIONES QUE HAN SUPERADO TODAS LAS EXPECTATIVAS.



Las retenciones págalas



Nuevos Avisos

# VEA ESTE MES EN LA TERCERA EDICIÓN DE SU BOLETIN



- EL FINAL DEL TALLER LAS 7 DEL SERVICIO
- CÓMO HAN SUPERADO LOS EQUIPOS DE SERVICIO LAS MISIONES ASIGNADAS
- CÓMO MANTENER UN EQUIPO DE TRABAJO MOTIVADO
- CUÁL ES EL PRÓXIMO PASO DEL EQUIPO DE ORIENTADORAS

SerVi

Por una Nueva Cultura de Servicio

BOLETIN ELECTRONICO PROMOCION DE LA CULTURA DE SERVICIOS



## EL FACTOR HUMANO: GRAN PROTAGONISTA DE NUESTROS LOGROS

La unificación de las antiguas direcciones generales de Impuesto Sobre la Renta y Rentas Internas, en la hoy Dirección General de Impuestos Internos (DGII) constituye, sin lugar a dudas, el evento más trascendental del proceso de modernización en la Administración Tributaria en toda la historia impositiva dominicana.

El 27 de julio del 1997, el señor Presidente de la República, Dr. Leonel Fernández Reyna, al promulgar la Ley No.166-97, de su autoría, dejó claramente establecido que su visión de modernización del Estado, sobre todo en lo concerniente a la imposición interna, constituía un compromiso asumido sin ningún temor, a pesar de los riesgos que tal iniciativa enfrentaba.

En estos momentos en que estamos celebrando tan importante fecha, y a casi un año de haber asumido la dirección de esta institución, resulta oportuno pasar revista a los resultados obtenidos en estos primeros once meses de la presente gestión.

Los logros que podemos hoy exhibir, así como la reducción de las trabas encontradas y sobre todo, el reestablecimiento de la confianza y credibilidad por parte de los contribuyentes hacia nuestra institución, son resultados más que satisfactorios. Más aún, si todo ello viene acompañado de un mejoramiento sin precedentes en el aumento de las recaudaciones del Gobierno, fruto del buen desempeño de cada uno de los empleados y empleadas que forman la familia de la DGII.

Estos resultados han sido posibles gracias al gran protagonista de este proceso de cambio: el factor humano. Los hombres y mujeres que pertenecemos a esta institución. Hemos apostado a la ética como la mejor inversión en cualquier empresa y, en especial, en una empresa pública.

Hemos propiciado la cultura del éxito o la psicología asertiva, para ampliar las potencialidades de cada empleado a favor de la institución. Hemos

identificado valores para sustentar nuestro comportamiento en principios básicos por la convivencia. Responsabilidad, compromiso social y dinamismo son condiciones para cumplir con nuestra misión de garantizar la aplicación cabal y oportuna de las leyes tributarias, facilitando el cumplimiento y también para alcanzar nuestra visión de futuro de ser una organización con prestigio y credibilidad, con gente ética y profesionalmente inobjetable, que respeta los derechos de los contribuyentes.

A tan sólo once meses de trabajo arduo, pero con resultados reconfortantes, estamos creando las bases para convertir la DGII en una institución con liderazgo nacional. Seremos líderes porque recaudaremos más, daremos un mejor servicio, seremos innovadores en el uso de la tecnología y creativos en la forma de hacer las cosas.

JUAN HERNÁNDEZ BATISTA



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

AÑO 1, NO. 1 JULIO-SEPTIEMBRE 2005 ||||| **EDICIÓN Y COORDINACIÓN:** JOSÉ RAMÓN TORRES Y WANDA SÁNCHEZ ||||| **DISEÑO GRÁFICO:** RS&C **FOTOGRAFÍA:** FIDEL PÉREZ Y DÁMASO LUNA ||||| **REDACTORES:** WANDA SÁNCHEZ, JOSÉ RAMÓN TORRES, DAMIÁN READ, ROSARIO MEDINA Y MARVIN CARDOZA ||||| **IMPRESIÓN:** EDITORA TELE 3, C. POR A.

## PROGRAMA DE ACTIVIDADES 8VO. ANIVERSARIO

### 4 AL 7 JULIO

"ENCUENTRO TÉCNICO DEL GRUPO DE TRABAJO SOBRE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS EN LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS CENTROAMERICANAS"

**LUGAR:** Salón Las Américas, Hotel Santo Domingo.  
**HORA:** 8:30. A. M a 5:00 P.M

### 20 AL 22 JULIO

TALLER SOBRE EDUCACIÓN TRIBUTARIA

**LUGAR:** Hotel de la Capital  
**HORA:** de 9:00. A. M a 5:00 P.M

### 20 DE JULIO

CÓCTEL DE LANZAMIENTO REVISTA INTERNA "II MODERNA" Y PRESENTACIÓN DE LA CAMPAÑA PUBLICITARIA LOTERÍA FISCAL.

**LUGAR:** HOTEL EL EMBAJADOR  
**HORA:** 7:00 P.M

### SÁBADO 23 DE JULIO

FIESTA ANIVERSARIO, CLUB BANCO CENTRAL

**09:00 AM A 1:00 PM.** INICIO RALLY AUTOMOVILÍSTICO. PARQUEO FRONTAL OFICINA PRINCIPAL.

**09:30 AM.** PALABRAS DEL DIRECTOR GENERAL, JUAN HERNÁNDEZ BATISTA

**10:00 AM A 1:00 PM.** CONCURSO TRIATLÓN. CLUB DEL BANCO CENTRAL (TERRENO DE BEISBOL)

**10:00 AM.** TORNEO DE DOMINÓ CLUB DEL BANCO CENTRAL (CANCHA DE BALONCESTO)

**1:00 PM.** INICIO FIESTA ANIVERSARIO

**1:30 PM.** ALMUERZO BUFFET.

**2:30 PM A 3:45 PM.** TALENT SHOW

**4:00 PM.** ENTREGA DE PREMIOS, ENCABEZADA POR EL DIRECTOR GENERAL.

**6:00 PM.** ORQUESTA BRUGAL

### 27 DE JULIO

CELEBRACIÓN DÍA ANIVERSARIO - DGII

**8:00 AM.** IZAMIENTO DE LAS BANDERAS, NACIONAL Y DE LA DGII, CON LA BANDA DE MÚSICA DEL CUERPO DE BOMBEROS.

**8:30 AM.** PALABRAS DEL DIRECTOR GENERAL, JUAN HERNÁNDEZ BATISTA, Y BRINDIS ANIVERSARIO EN EL PARQUEO FRONTAL DE LA DGII.

**9:00 AM.** MISA ANIVERSARIO IGLESIA SAN JUAN BOSCO. SECTOR SAN JUAN BOSCO.

**11:00 AM.** OFRENDA FLORAL EN EL ALTAR DE LA PATRIA.

### 28 DE JULIO

SEMINARIO INTERNACIONAL "APUNTES PARA UNA REFORMA TRIBUTARIA: ALGUNAS EXPERIENCIAS LATINOAMERICANAS"

**LUGAR:** AUDITORIO SALOMÉ UREÑA, BANCO CENTRAL.  
**HORA:** 8:30 AM A 1:00 PM

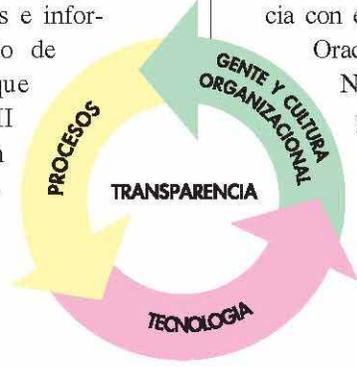


# LA DGII MÁS MODERNA QUE NUNCA

La Dirección General de Impuestos Internos ha adoptado un modelo de gestión que busca transparentar las recaudaciones de impuestos apoyando sus esfuerzos en la tecnología.

En 1997, con la creación de la DGII, comienza un ciclo de automatización que duraría 6 años en proceso, con estrategias y características determinadas. No obstante, su desarrollo fue interrumpido. Ahora en esta segunda administración del Partido de la Liberación Dominicana, la DGII retoma la dinámica operativa redefiniendo la estrategia, aspectos que implican la incorporación de tecnologías para mejorar los procedimientos de control de recaudación y servicios.

Según explica Germania Montás, subdirectora encargada de Recaudación, Vehículos de Motor, Calidad de procesos e informática, el proyecto de modernización que protagoniza la DGII se descompone en tres elementos esenciales:



“Esta primera etapa de transformación modernista ha sido muy difícil para la DGII. Hemos tenido que corregir muchas cosas, pero vamos avanzando. Estamos en la mitad de este importante proceso.”

**Recurso Humano-Cultura Organizacional.** Se trabaja aumentando la capacitación profesional del personal, mejorando sus actitudes y sus aptitudes, motivando la nueva filosofía institucional (valores-misión-visión) y cultivando una nueva cultura de servicio con el lanzamiento de una campaña de capacitación interna.

**La Tecnología.** Proceso que se inicia con el uso de la base de datos Oracle y la tecnología Punto Net, de Microsoft. Este componente implica varias acciones específicas: Arreglar las deficiencias encontradas, concluir el



Germania Montás

proceso de automatización en las partes operativas que quedaron fuera del primer ciclo (como Cobranzas y Fiscalización) e incorporar la Tecnología Web.

**Mejora de procesos.**

Implica un levantamiento de las acciones que impactan directamente al contribuyente con el uso de la tecnología: la revisión de procesos tributarios, establecer procedimientos auto-controlados y estandarizar las acciones de los funcionarios.

**Dónde estamos y hacia dónde vamos.**

Pese a todos los esfuerzos, esta primera etapa del proceso de transformación modernista ha sido difícil para la DGII, “porque hemos tenido que corregir muchas cosas de la administración pasada. Ahora estamos en un proceso de arduo desarrollo, vamos a la mitad de las operaciones”, sostiene Montás.

Para diciembre de este año, se culmina el primer gran ciclo. La meta es concluir los nuevos roles operativos de la Oficina Virtual como parte de la estrategia Tecnología-Web, así como transformar y concluir el módulo automatizado de Fiscalización y Cobranzas.

Adicionalmente, debemos concluir el Oracle Financials, una plataforma que fue adquirida para automatizar el procedimiento administrativo y agilizar los procesos de inventarios.

Son precisamente estos esfuerzos los que han logrado convertir a la DGII en un verdadero referente nacional del Gobierno Electrónico.

# UNA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA VIRTUAL

El I-Asesor y la declaración y cobro de todos los impuestos a través de la Oficina Virtual son algunos de los servicios virtuales que se iniciarán este año

Como parte del mismo proceso de modernidad, este año la DGII relanzó su página Web, [www.dgii.gov.do](http://www.dgii.gov.do) abriendo un abanico de posibilidades en los servicios y las informaciones que recibe el contribuyente.

**El rediseño de la página responde a tres objetivos fundamentales:**

- a. Mejorar la difusión
- b. Mejorar el acceso a la información.
- c. Facilitar el cumplimiento de pago.

“Nuestra página está concebida para ofrecer servicios, información y facilitar el cumplimiento de pago. De ahí viene el porqué de este relanzamiento, como un pedazo importante del proceso de modernización”, asegura Germanía Montás.

La novedosa propuesta digital fue configurada bajo el criterio básico del orden (pues la página anterior





## INNOVANDO EN EL SERVICIO ELECTRONICO

carecía de este atributo) con pestañas informativas especializadas. Junto a ello se destaca la nueva imagen institucional y los colores corporativos.

La nueva Página Web ofrece innovaciones en el área de servicio informativo y operacional. A través de la página cualquier contribuyente puede realizar consultas del Registro Nacional de Contribuyentes, consultas del valor del automóvil, conocer el valor del Impuesto Sobre la Renta, acceder a las calculadoras y a la Oficina Virtual.

Además, en línea los contribuyentes pueden obtener informaciones generales sobre la DGII (historia-filosofía-organigrama), sus políticas y su base legal; así como una reseña explicativa sobre los principales impuestos del país, las recaudaciones, los formularios necesarios para el cumplimiento de cualquier pago o declaración y los avisos públicos institucionales.

### Una administración virtual.

Uno de los esfuerzos informativos y de servicios de la DGII es la Oficina Virtual, que actualmente funciona como oficina para reportar declaraciones. No obstante, el objetivo básico de su creación es convertirla en una administración de impuestos en la Web, donde el contribuyente pueda declarar y pagar cualquier impuesto y obtener certificaciones.

En ese sentido, la meta está cerca. A partir de agosto se estrena en materia de servicios la segunda declaración electrónica: el ITBIS.

“La primera fue la de retenciones, a través de la cual el contribuyente puede declarar virtualmente y

### EL INTRANET

Consciente de los buenos resultados y la importancia de la comunicación y sus herramientas dentro de una empresa, la DGII también ha rediseñado la página de Intranet. Modelada bajo los mismos criterios de la página Web,



aquí los empleados pueden manejar informaciones sobre los servicios, la historia de la DGII, estadísticas, avisos y otras informaciones de interés interno.

Actualmente, este portal interno ofrece el Boletín *Serú*, con todas las novedades de la Campaña Interna de Promoción de la Cultura de Servicio, y se puede ver el video de lanzamiento de la misma.



### LAS CALCULADORAS

Una herramienta simple y confiable que ofrece la DGII para que el contribuyente pueda calcular cuánto debe pagar de Impuestos Sobre la Renta y cuál es el impuesto a pagar por constituir una compañía. Además, con el servicio de Calculadoras se puede ver el valor que para Impuestos Internos tiene una vivienda y consultar el Impuesto de Transferencia de Vehículos.

### MÁS NOVEDADES

Dentro de poco, la institución estrenará el proyecto de servicio público más relevante:



EL I-ASESOR. Este consiste en una sección de preguntas y respuestas de interés general para cualquier ciudadano. Allí se ofrecerán informaciones previas y básicas, con lo que se cierra el ciclo de proyectos para el área de servicios en la WEB en este año 2005.

### INFRAESTRUCTURA

Desde principios de este año, la DGII ha encaminado sus esfuerzos para mostrar una infraestructura acorde con sus planes de acción. Por ello, se ha iniciado un proceso de reestructuración y remodelación de la planta física, desde la adopción del nuevo color corporativo y reparación total del edificio principal hasta el cambio de los señalizadores en todas las plantas.



simultáneamente con la plataforma de la Tesorería de la Seguridad Social con la nómina de empleados. En unos meses, a través de la Oficina Virtual, el contribuyente podrá declarar el ITBIS y pagar, tanto en los bancos comerciales como en las oficinas de la DGII”.

Además, la Oficina Virtual avanza para ofrecer el servicio de cobro de los anticipos. Lo que se pretende es que para diciembre todos los impuestos se declaren y se paguen por Internet y con ello convertir la Oficina Virtual en una real administración tributaria en la Web.

### CÓMO ACCEDER

Al entrar en la página Web se encuentra la sección Oficina Virtual. Hasta el momento, para poder usar los servicios de esa oficina el contribuyente necesita un PIN o clave de acceso. Sin embargo, para facilitar el proceso de consulta actualmente se trabaja en una nueva logística de acceso, de manera que el contribuyente pueda consultar la Oficina Virtual y obtener el PIN de acceso tan pronto se inscriba en el Registro Nacional de Contribuyentes. Para los contribuyentes que ya tienen este PIN, viene un proceso masivo de entrega de nuevas claves. También habrá una opción de inscribirse en el Registro Nacional de Contribuyentes a través de la página, con los documentos necesarios.



# “LA CARA DEL MEJOR SERVICIO”

Con el objetivo de crear una cultura orientada a la mejora del servicio, la DGII ha iniciado una jornada de capacitación interna denominada “Campaña Interna de Promoción de la Nueva Cultura de Servicio” dirigida a todos sus empleados a nivel nacional. El programa pretende mejorar la atención al contribuyente mediante el conocimiento, interiorización y la implementación de nuevos conceptos cimentados en la filosofía institucional de la DGII.

La nueva estrategia de servicio incluye el desarrollo de una serie de talleres focalizados. Para ello, el desarrollo de la Campaña Interna gira entorno a la creación de grupos de trabajo. Estos son los Equipos de

Servicio, Líderes Estimuladores y el Equipo Orientador en la Calidad del Servicio.

La Campaña está subdividida en cinco programas especializados: Las 7<sup>i</sup> del Servicio, Cortesía y Amabilidad, Etiqueta en la oficina, Trabajo en Equipo y Ética en el trabajo.

Hasta el momento, el equipo de orientadoras ha llevado el primer taller “Las 7<sup>i</sup> del Servicio” a todas las administraciones del Distrito Nacional y la Zona Este del país. Actualmente, trabajan en las administraciones y colecturías de la Zona Sur. Como resultado de este primer taller, se han conformado más de 20 Equipos de Servicio, con óptimos resultados en las tareas asignadas.

El 19 de abril del 2005 se inició la Campaña Interna de capacitación que recorrerá todo el país

## LAS 7<sup>i</sup> DEL SERVICIO

**1. IMPORTANTE.** El contribuyente es importante. El contribuyente aporta los ingresos necesarios para el desarrollo del país. Mi compromiso es brindarle en cada interacción una experiencia agradable, facilitar el cumplimiento de sus obligaciones y respetar sus derechos.



**2. INTERÉS EN SERVIR.** Mantengo una actitud de servicio mostrando disposición de servir. Me comprometo a atender con interés y entusiasmo al contribuyente y a mis compañeros.

**3. INICIATIVA.** Soy una persona proactiva. Tengo el poder de tomar decisiones que me lleven al éxito profesional, lo que contribuye al éxito de nuestra institución.



**4. INTEGRACIÓN CON MIS COMPAÑEROS.** Soy parte del equipo. Con mi esfuerzo y el de mis compañeros participo en el cumplimiento de las metas de nuestra institución.

**5. INTEGRIDAD.** Asumo el compromiso de desempeñar mis labores de acuerdo con la cartilla de Valores Institucionales: Honradez, Lealtad, Dinamismo, Respeto a las Leyes y Compromiso Social.

**6. IMAGEN.** Soy la cara de la DGII. En mis acciones, actitudes y aspecto físico se refleja nuestra institución.



**7. IR HACIA LA EXCELENCIA.** Siempre busco la forma de hacer mejor las cosas.

### EL EQUIPO DE ORIENTADORAS



**Ingrid López Rosero,**  
Licda. en Publicidad



**María A. Correa,**  
Psicóloga Industrial



**Valerie M. Velásquez Castillo,**  
Ingeniera Industrial



**Yelidá D. Collado Santana,**  
Licda. en Publicidad



## PARA RENOVAR LA PLACA SOLO HACE FALTA UN "CLIC"

Por primera vez los contribuyentes pueden renovar su permiso de circulación sin moverse de sus casas u oficinas.

Con el nuevo proceso de renovación de placas, que comenzó el 2 de mayo y tiene una duración de tres meses, la DGII adelantó varias innovaciones. Ahora para adquirir el marbete el contribuyente tiene varias opciones. La primera es entrando a la página Web, [www.dgii.gov.do](http://www.dgii.gov.do), a la sección de servicios y seguir el instructivo. Con tan sólo digitar la cédula de identidad y el número de la placa del vehículo, el contribuyente obtiene el monto a pagar.

La segunda opción es vía telefónica, para lo cual se contrataron los servicios de dos empresas especializadas en telemercadeo. Asimismo, se ofrece el servicio "delivery" para los contribuyentes que realicen su transacción por Internet o vía telefónica, enviándosele el documento solicitado en un plazo de cinco días laborables, para el Distrito Nacional, y diez días para el resto del país.

No obstante, y con una mayor cobertura, el contribuyente puede renovar visitando los puntos de ventas Expreso, localizables en los centros comerciales de las principales ciudades. Además, se pueden usar los servicios de e-banking del Banco León, para transferencias de fondos.

En esta campaña 2005, que permanecerá hasta el 3 de agosto, el contribuyente debe pagar RD \$1,200 para vehículos con año de fabricación hasta el 1999, y RD \$2,200 para los vehículos del 2000 en adelante.

# “LA DGII ES UN REFERENTE MUNDIAL EN TECNOLOGÍA”

La DGII ha tomado la delantera, siendo la primera entidad del sector público en realizar una migración en tiempo récord de la plataforma Windows Server 2003 y Exchange 2003. Con este proceso, entramos a la versión más reciente de la tecnología de punta, por encima de otras instituciones del gobierno, explica Arturo Pérez, gerente general de Microsoft para República Dominicana.

**Entrevista con Arturo Pérez, Gerente General de Microsoft para República Dominicana**

### 1- En cuanto a avances tecnológicos, ¿En cuál posición está la DGII?

Han sido los primeros. Esta institución es pionera en el uso de Internet para los procesos de transacciones electrónicas. También han logrado iniciar esta visión de gobierno electrónico que promueve el Presidente de la República.

### 2- ¿Esto, qué significa?

Al día de hoy con la migración que se ha hecho, la DGII está a la par con las mejores prácticas del sector privado, no sólo de República Dominicana sino a nivel mundial. Aquí tienen a nivel internacional lo más reciente en tecnología en cuanto a sistemas operativos, mensajería e Internet. Ahora mismo están compitiendo en el mundo entero. Vamos a utilizar en el futuro a esta entidad como ejemplo frente a la comunidad internacional en el uso de lo que nosotros llamamos Web Server.

### 3- En este paso de avance, ¿cómo se beneficia la DGII?

Ahora mismo esta institución se beneficia con el ahorro de costos operativos, porque en la medida en que automatizamos los cobros, gastamos menos dinero en el factor tiempo del Recurso Humano. También, la DGII se favorece en el incremento de la captación de bienes y servicios. Ahora hay más información y más acceso para el pago de los impuestos, lo que se refleja en el aumento de las recaudaciones. Esto es un gran logro, un gran avance.



Cada vez que usted paga por un producto o un servicio gravado le cobran el 16% del total de la transacción por concepto del ITBIS. Es, por ley, su contribución solidaria con la sociedad. Pero, ¿cómo se sentiría al enterarse de que casi la mitad de esas recaudaciones se estaban quedando en los bolsillos de quienes tienen la obligación de entregarlas al Estado?

# GOLPE FIRME A LOS EVASORES DEL ITBIS

La evasión fiscal ha sido un tema de interés en las administraciones del Dr. Leonel Fernández, pues está ligada a la equidad tributaria, a la competencia desleal y a la falta de recursos para atender las necesidades de la población. El Presidente de la República abordó públicamente el tema por primera vez el 18 de diciembre de 1996 para describir el fenómeno y sus perjuicios para la sociedad.

Por los resultados de la primera gestión 1996-2000, Fernández entrega a Juan Hernández Batista y a un equipo de profesionales la responsabilidad de la administración tributaria nuevamente. De entrada observan un fenómeno anormal en una de las principales fuentes de ingresos: el crecimiento del ITBIS no respondía al incremento de un 50% de la tasa de este impuesto, que había subido de un 8% a un 12%. 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. Se auspicia un estudio que confirma las dudas: un aumento desconsiderado de la evasión. Al término del 2003, la efectividad del cobro de las recau-



daciones del ITBIS había retrocedido diez años, la evasión aumentó a un 43%. El estudio, que contó con el auspicio del Centro de Asistencia Técnica Regional del Caribe (CAR-TAC por sus siglas en inglés), identificó también los sectores de la economía donde la evasión era mayor.

A este problema se añadieron los resultados de una encuesta de imagen realizada por la firma Gallup Dominicana. De una entidad con prestigio en el 2000, la DGII pasó a

ser en el 2004 una institución sin credibilidad caracterizada por la ineficiencia operativa, la centralización excesiva, la falta de planificación integral y de calidad en el servicio, inexistencia de políticas y procedimientos, la ausencia de valores éticos, la ineficiencia e ineficacia.

**10 puntos menos.** Con el objetivo de combatir la evasión se estructura el Plan Anti Evasión del ITBIS 2005, con una meta de reducir un 10% el fenómeno. El proyecto se presentó a los líderes de opinión de distintos círculos de la sociedad como ejecutivos de los principales medios de comunicación, líderes empresariales y de la Sociedad Civil.

Junto a un proceso de reordenamiento interno y acciones para transparentar las actuaciones de los

**Evolución de la evasión del ITBIS**  
Resultados preliminares



funcionarios y empleados de la DGII, comenzaron a tomarse medidas hacia lo externo. El 26 de octubre se emitió la Norma sobre Transparentación del ITBIS (6-04) en las facturas de las transacciones con tarjetas electrónicas. Nueve días después, el 3 de noviembre, se emitió la norma 8-04 que instituyó como agentes de retención del ITBIS a las compañías de adquisición que manejan las tarjetas de crédito o de débito para captar una parte del ITBIS retenido por las empresas. Así la DGII aseguraba información valiosa sobre el comportamiento del Impuesto. Todo esto apoyado por una campaña de concienciación en los medios de comunicación con una frase que se ha hecho popular: “¿En qué mano está tu ITBIS?”.

**Óptimos resultados.** El primer reporte de resultados correspondiente a los primeros meses del año fue sorprendente. Se detectaron cuatro mil empresas que cobraban con tarjetas de crédito o débito y no reportaban el ITBIS al Estado. En enero pasado, existían 24 mil contribuyentes del ITBIS. A



ELENA VILLEYA DE PALIZA  
PRESIDENTA DEL CONEP

“Hemos podido conocer con detalles la gestión de Impuestos Internos, como están modernizándose. Valoramos este esfuerzo. Le hemos reiterado nuestro apoyo, nuestra colaboración para que continúen modernizando y, sobre todo, elevando el nivel de ética, de cumplimiento y de honestidad en el funcionario. Por nuestra parte como empresarios, esperamos que aumenten las recaudaciones de una manera equitativa, o sea, yendo también a hacer pagar a aquellos que no pagan”.

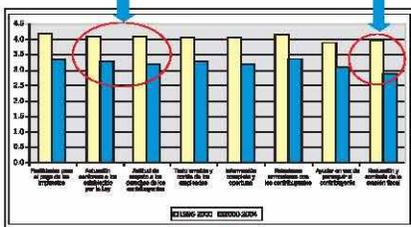
mayo pasado habían aumentado a 34 mil contribuyentes, es decir, más del 40%.

El ITBIS registró una tasa promedio de aumento de un 48% en el primer semestre del año frente a igual periodo 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 Anti Evasión 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,

4,552 no declaraban ningún tipo de impuesto. Y los datos siguen. Uno de cada quince contribuyentes declaró menos operaciones globales que las consignadas como ventas por transacciones electrónicas. Más de cuatro mil empresas fueron citadas para que pasaran por la DGII a regular su situación. La mayoría respondió. Las que no lo hicieron fueron sometidas a las regulaciones del Código Tributario, y las que no respondieron a las citaciones fueron cerradas.

La lucha contra la evasión del ITBIS generó también una mejoría significativa en el cobro del Impuesto sobre la Renta. Las estadísticas indican que en mayo registraba un crecimiento de un 74.28%. La lucha contra la evasión fiscal en el segundo semestre del año enfilará sus energías hacia este impuesto.

Encuesta de imagen, satisfacción y desempeño de la DGII



## LA EXCELENCIA SE PERSIGUE EN TODAS LAS ÁREAS

### CONSULTORÍA JURÍDICA Y RECONSIDERACIÓN.



La Subdirección Jurídica redujo considerablemente el tiempo de análisis de los expedientes fallados en recursos de Reconsideración. Hoy se analizan con un promedio de tres meses. De igual forma, las consultas técnicas de los contribuyentes son procesadas en un plazo de diez (10) días. Además, “se tiene una base de datos con toda la legislación tributaria actualizada con jurisprudencia tanto del Tribunal Contencioso Tributario como de la Suprema Corte de Justicia, y un compendio de las impugnaciones más frecuentes y los fallos de reconsideración”, explica Roberto Rodríguez Estrella, Subdirector General de estas áreas.

### FISCALIZACIÓN.



Esta división ha logrado superar en 35% la meta de auditorías para el primer semestre. Se ha reestructurado el Departamento de Fiscalización Externa, lo que permite una mejor supervisión del trabajo y una mejor evaluación de todos los auditores. “Hemos adquirido 100 computadoras portátiles para mejorar la calidad del trabajo de calle y reducir el tiempo de las auditorías. Nuestro personal se ha capacitado y ya recibió un taller sobre Telecomunicaciones (para supervisores de Fiscalización Externa) y el curso de Auditoría Fiscal, impartido por un instructor de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de España”, detalla Carlos José Santos, Subdirector General.

### ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.



La descentralización y apoderamiento de la gestión de compras para un manejo sano y objetivo de las adquisiciones y contrataciones ha sido un gran logro este año. En estas áreas se ha aplicado el software Oracle Financials con el fin de optimizar el sistema actual. Además se ha iniciado todo un proceso de organización y estructuración de los almacenes. “Iniciamos nuevos procedimientos y políticas de control de inventario, un sistema de seguridad y control de entrada y salida de los almacenes y gran parte del personal administrativo ha recibido capacitación especial sobre su área de trabajo”, asegura Dennis Manzanillo, Subdirector General a cargo de estas áreas.

# LAS RECAUDACIONES CONFIRMAN LA EFICIENCIA

En los primeros cinco meses del año las recaudaciones sumaron RD\$34.8 mil millones, superando las del mismo período del año anterior en RD\$9.5 mil millones, equivalente a un crecimiento del 37.4%.



Asus diez meses de gestión, esta administración ha logrado resultados sorprendentes. El porcentaje de recaudación total ha venido aumentando, superando el valor estimado en un valor promedio de 10% para el período en estudio. Este aumento en el desempeño se ha visto mejorado si tomamos en cuenta el aumento considerable en el primer semestre del 2005, con una recaudación de 4 mil millones por encima de lo estimado.

Si analizamos el crecimiento de la recaudación en términos reales, es decir, aislando el efecto infla-

ción, y haciendo una comparación con el mismo período del año anterior, observamos que el crecimiento presenta una tendencia en aumento de septiembre 2004 a mayo del año en curso (gráfico 2).

En los primeros seis meses del año en curso las recaudaciones sumaron RD\$41.2 mil millones, superando las recaudaciones del mismo período del año anterior en RD\$10.3 mil millones, equivalente a un crecimiento de 35%.

Para este mismo período, el Impuesto sobre Mercancías y Servicios presenta el mayor crecimiento absoluto respecto al mismo

período del año anterior con RD\$8 mil millones, equivalente a un crecimiento de 60%. Dentro de este renglón se destaca el concepto ITBIS, con el máximo crecimiento absoluto de RD\$4 mil millones, que representa un aumento del 45%.

Es importante destacar que el aumento del ITBIS ha sido mayor que el incremento en la tasa de un 33% producido por la Reforma Tributaria, a pesar de que la inflación se ha visto reducida drásticamente para el período en cuestión. Este aumento en el desempeño recaudador del ITBIS refleja el efecto de las medidas anti-evasión que está llevando a cabo la DGII.

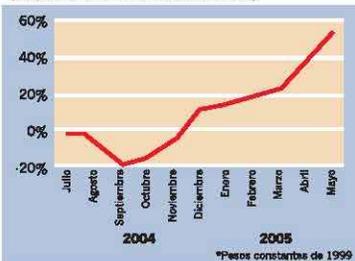
En otro orden, el Impuesto sobre los Ingresos presentó un crecimiento del 20%. Mientras, el Impuesto sobre los Ingresos de las Empresas fue el que logró mayor participación con un aumento de RD\$2.7 mil millones, lo que representa una ampliación del 45%. Asimismo, el Impuesto sobre la Propiedad registra una considerable crecida de RD\$740 millones, lo que representa un 82%.

Este aumento general en el desempeño recaudatorio tiene su origen, entre otras cosas, en el desarrollo del proceso de modernización que ha iniciado la DGII. Esto ha implicado el uso intensivo de las tecnologías de la información para actualizar los sistemas computacionales y crear formas fáciles de declaración y pago por Internet, facilitando el cumplimiento y fortaleciendo los sistemas de control fiscal, lo que ha reducido en niveles exitosos la evasión.

Recaudación por Concepto Comparativo Acumulado Enero-Mayo 2005-2004 (En millones de RD\$)

Concepto	Recaudación		Variación	
	2005	2004	Absoluta	Relativa (%)
Impuestos / los Ingresos	13,675.69	10,657.36	3,018.33	28.3
- Renta de las Personas	3,330.76	3,128.89	202.87	6.5
- Ingreso de las Empresas	7,733.33	5,252.89	2,500.64	47.6
- Otros impuestos Sobre los Ingresos	2,611.40	2,275.58	335.82	14.9
Impuestos / la Propiedad	1,456.96	771.83	685.13	88.8
Impuestos / Mercancías y Ss.	18,018.96	11,390.75	6,628.21	58.2
- ITBIS	10,823.55	7,275.61	3,247.94	44.6
- Mercancías	4,372.52	2,703.86	1,668.74	61.7
- Servicios	2,407.73	507.65	1,900.08	374.3
- Uso de Bienes y Licencia	715.06	903.61	(188.55)	(20.9)
Impuestos / Comercio Exterior	1,166.22	1,817.84	(651.62)	(35.8)
Otros impuestos	30.98	75.78	(44.80)	(59.1)
Ingresos no Tributarios	463.87	627.76	(163.91)	(26.1)
<b>Total</b>	<b>34,812.68</b>	<b>25,341.34</b>	<b>9,471.34</b>	<b>37.4</b>

Gráfico 2 Crecimiento de la Recaudación Real\* (Comparando con el mismo mes del año anterior)



# TRABAJANDO PARA FORMAR EL EQUIPO MÁS CAPACITADO



Consciente del valor que tiene la educación y la información en el recurso humano, la Dirección General de Impuestos Internos encamina sus esfuerzos hacia la actualización profesional de sus empleados.

Así se inicia el año con la celebración de la Primera Convención de la DGII "Por una Cultura del Logro"; impartida por el psicólogo ecuatoriano Galo Pozo Almeida, encuentro donde se ofrecieron las herramientas necesarias para aprovechar la ilimitada capacidad de trabajo y cooperación.

Después, en abril, comenzó la Campaña Interna de Promoción de la Nueva Cultura de Servicio, que implica el desarrollo de un programa de capacitación con el objetivo de lograr un cambio de actitud en cada empleado de la institución y mejorar el servicio. En ese sentido, se han realizado talleres en todas

las dependencias de esta Dirección ha nivel nacional, capacitándolos en técnicas y estrategias de motivación, trabajo en equipo y eficiencia profesional.

De igual manera, se capacitó el personal del Departamento de Informática para asumir el proceso de migración de la nueva infraestructura de tecnología de punta, lo más novedoso en materia tecnológica.

Recientemente, la DGII firmó el convenio de cooperación con la Oficina Técnica de Asistencia del Departamento del Tesoro de Estados Unidos,

acuerdo que implica entrenamientos especiales sobre técnicas intermedias y avanzadas de auditoría y técnicas de administración y administración funcional.

**Enseñanza constante.** Por otro lado, en la DGII se ofrecen los cursos de capacitación del Instituto de

**La preparación profesional y técnica de sus empleados es una prioridad para la DGII**

## TESTIMONIOS

**RUTH GONZÁLEZ**

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



"Tuve la oportunidad de participar en el curso 'Entrevista y selección de personal'. Los conocimientos adquiridos en este curso contribuyeron a la actualización de muchos procedimientos internos de trabajo".

**RANDOLPH LUNA MORALES**  
ENCARGADO DE DIVISIÓN COMPRAS



"Cursé Diplomado Internacional SUPPLY CHAIN MANAGEMENT. Allí se debatieron nuevas iniciativas de trabajo con la optimización del servicio a los usuarios, una mejor planificación y, sobre todo, la reducción de los costos en un marco de eficiencia".

**SANDRA PERALTA**

ENCARGADA DE CONTROL INTERNO



"Participé en el taller 'Psicología del Logro'. Me ayudó a redefinir los aspectos verdaderamente esenciales en mi desarrollo como profesional y ser humano. Puedo ser la diferencia en cada uno de los roles de mi vida".

Capacitación Tributaria INCAT, de la Secretaría de Estado de Finanzas. Del mes de enero a mayo de este año, se han ofrecido 22 cursos especializados con un total de 315 participantes, entre los que se encuentran Ortografía y Redacción, Ética del Servidor Público, Introducción al Impuesto Sobre la Renta, Impuesto Selectivo al Consumo, Solares Urbanos no Edificados (IVSS), Agente de Retención y Liquidación, Impuesto a las Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS), entre otros.



Robert Warfield, director de la Oficina Técnica de Asistencia del Departamento del Tesoro de Estados Unidos.

# EE.UU. APORTA EN LA LUCHA CONTRA LA EVASIÓN FISCAL

La ruta hacia la modernización para lograr la excelencia en la Administración Tributaria dominicana recibió un espaldarazo de Estados Unidos, uno de los países más eficientes en el cobro de impuestos y, además, implacable con la evasión fiscal. La Dirección General de Impuestos Internos firmó un convenio con la Oficina Técnica de Asistencia del Departamento del Tesoro que implicará el apoyo para la transferencia de experiencias y

**El convenio de la DGII y el Departamento del Tesoro de Estados Unidos intensifica el desarrollo del Plan Anti-evasión**

técnicas en el área fiscal.

Durante el acto de firma, Hernández Batista, director general de la DGII, resaltó la importancia del acuerdo que implica asistencia técnica en planificación, administración, programas de auditoría, controles internos y servicios y educación al contribuyente. Asimismo, la DGII recibirá apoyo técnico en el área de planeación, ejecución y evaluación de auditorías.

La asesoría abarca el desarrollo de un sistema de selección y clasi-

ficación de declaraciones, la creación de un sistema de información que eliminará los procesos redundantes y el uso de un sistema de seguimiento para evaluar los resultados de auditoría. Además, nos provee de criterios para la distribución de la asignación de trabajo a los auditores.

Un componente importante del convenio en este primer objetivo es la capacitación, pues se dirigirán entrenamientos sobre técnicas intermedias y avanzadas de auditoría usando materiales de entrenamiento recientemente desarrollado en español, y cursos para gerentes de auditoría sobre técnicas de administración y administración funcional.

Igualmente, se trabaja en una guía de referencia legal para auditores, que incluye el entrenamiento de los mismos, manuales de auditoría para aplicar en las industrias especializadas y controles de expedientes en los sistemas de administración de tiempo.



# DGII Y TSS: SINERGIAS ESTRATEGICAS

Este convenio unifica el cobro de las retenciones de la renta y las cotizaciones de la Seguridad Social

Desde enero del 2005, tanto el pago de las cotizaciones de la Seguridad Social, como el de las retenciones de renta a los asalariados se efectúan en una sola nómi-

na a través del Sistema Único de Información, Recaudado y Pago (SIUR) que operan la Tesorería de la Seguridad Social con los bancos afiliados a la Red Financiera Nacional. Este

avance es fruto del acuerdo firmado por el director general de Impuestos Internos, Juan Hernández Batista, y el secretario de Trabajo y presidente del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), José Ramón Fadul, a principios de este año.

El acuerdo unificó el cobro de las retenciones de la renta y las cotizaciones de la Seguridad Social, facilitando a los empleadores realizar sus pagos sin duplicar esfuerzos.

La TSS tiene a su cargo la administración del SIUR y mantiene actualizadas las informaciones de las plantillas de nóminas de los empleadores públicos y privados.

## OTROS ACUERDOS PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO



### LA TRANSPARENCIA EN PAGOS ELECTRÓNICOS

Impuestos Internos (DGII) y la Organización Nacional de Empresas Comerciales (ONEC) firmaron un acuerdo de cooperación para la implementación de las normas que establecen la transparencia y retención del ITBIS en las transferencias con tarjetas de crédito, de débito u otros medios electrónicos. La firma del convenio se realizó con la participación de los principales funcionarios de la institución, ejecutivos de la ONEC y representantes de las empresas de adquirencia VISANET, CARDNET y AMERICAN EXPRESS. Esta alianza facilitará que las Compañías de Adquirencia puedan adecuar sus sistemas de procesamiento y que todos los "vouchers" de las transacciones con tarjetas puedan reflejar de modo automático el monto exacto correspondiente al ITBIS.

### MAYOR EFICIENCIA PARA EL IMPUESTO DEL CDT

La Dirección General de Impuestos Internos asistirá al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) en la inspección, fiscalización e investigación de las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, para hacer más eficiente la recaudación del impuesto de la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT). Así quedó consignado en el acuerdo de asistencia técnica recíproca firmado por el Dr. José Rafael Vargas, presidente del INDOTEL y el director general de la DGII, Juan Hernández Batista. En el convenio, con una duración de 12 meses, se establece que INDOTEL contratará expertos en telecomunicaciones para asistir a la DGII en su función de inspección, fiscalización e investigación de las empresas prestadoras, con la finalidad de hacer más eficiente la administración en lo que concierne a los impuestos administrados por la DGII, tales como el Impuesto Sobre la Renta, el ITBIS y el Impuesto Selectivo al Consumo.



### MOSTRANDO RESULTADOS AL CONEP

Con el propósito de dar a conocer los resultados del plan estratégico en materia de transparencia, modernización y control de la evasión, la DGII realizó un encuentro con el Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP), escenario que también se prestó para fortalecer los lazos de cooperación entre ambas entidades. En la actividad, la dirigencia empresarial felicitó los avances y progresos logrados por esta administración tributaria este año, sobre todo en la eliminación de la discrecionalidad oficial, la estandarización de los procedimientos y el establecimiento de políticas claras de operación. La presidenta del CONEP, Elena Villeya, reiteró su respaldo a las iniciativas y proyectos que emprenda la DGII en aras de controlar la evasión fiscal.



### ANTE LA MESA REDONDA DE TRANSPARENCIA Y GOBERNABILIDAD

El director general de Impuestos Internos, Juan Hernández Batista, compartió con diversos líderes del sector empresarial al participar en la segunda parte de la mesa redonda sobre cultura cívica de transparencia, organizada por la Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS), dirigida por su presidente Georges Santoni Recio.

Hernández encabezó la conferencia y trató el tema de la eliminación del secreto bancario por considerarlo positivo para el pago de los gravámenes. A su juicio es parte de la transparencia que todos deben poner en práctica. Resaltó la importancia de que la administración estatal, para casos y cuentas específicos, tenga acceso al banco.



### UN ENCUENTRO CON LÍDERES DE OPINIÓN

Con el objetivo de concienciar y dar a conocer el Plan Anti Evasión 2005 que está aplicando desde principios de año, la Dirección General de Impuestos Internos organizó en enero una semana de almuerzos con líderes de opinión, directores y periodistas de diversos medios de comunicación del país.

En la actividad se les explicó la metodología y puesta en marcha del Plan Anti Evasión y el resultado espectacular de éste en el mes de abril, donde las recaudaciones alcanzaron los RD\$9,416.34 millones.

Luego en abril, se realizaron otros encuentros para mostrar los primeros resultados del Plan Anti-Evasión del ITBIS 2005.

## DGII Y BANCO POPULAR SE UNEN EN FAVOR DE LOS CONTRIBUYENTES

Ahora los empresarios podrán pagar todos los impuestos vía la red bancaria



Con el convenio entre la Dirección General de Impuestos Internos y el Banco Popular, los contribuyentes podrán pagar las retenciones a los asalariados en las más de 240 sucursales del Banco Popular y utilizar el servicio de Internet Banking de esta institución bancaria.

“El proceso que desarrollamos nos conducirá a que dentro de poco cada sucursal de un banco sea una oficina de la DGII. A que los bancos operen como oficinas recaudadoras”, afirmó el Director General,

licenciado Juan Hernández Batista.

Destacó, además, la reducción de costos en dinero y tiempo que tendrán los contribuyentes, pues no necesitarán ir a certificar los cheques a los bancos luego de hacer sus declaraciones y volver a la DGII a pagar, sino que pueden hacerlo en el mismo banco ahora y por Internet, próximamente.

El proceso de modernización, que busca facilitar el cumplimiento de pago a los contribuyentes, establece que a final de año se podrán pagar todos los impuestos por Internet.

### LA DGII ES RECONOCIDA EN LA FERIA DEL LIBRO



Por su destacada participación en la pasada edición de la Feria Internacional del Libro, la DGII fue distinguida. Su contenido y novedosa plataforma estructural, donde mostró la nueva imagen corporativa, le hizo merecedor de un diploma de reconocimiento por parte de la Comisión Permanente de la Feria del Libro. Las personas que visitaron el stand fueron recibidas por un personal capacitado, “La cara del mejor servicio”, y con ellos recorrieron el área y visitaron la página web de la DGII. En el stand, se ofrecieron consultas en línea y se proyectó el video institucional “Campaña Interna de Promoción de la Nueva Cultura de Servicios” y el spot publicitario “¿En qué mano está tu ITBIS?”. “Expreso” fue otro atractivo en la feria, donde se ofreció el servicio de venta de marbetes para la renovación de la placa y se brindó asesoría acerca de cómo obtener este documento por Internet o vía telefónica.

# “GENTE ÉTICA Y PROFESIONALMENTE INOBJETABLE”



**Juan Hernández Batista**  
DIRECTOR GENERAL

Graduado en Economía de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), Juan Hernández Batista realizó estudios de Post Grado en Técnicas Tributarias en el Instituto de Estudios Fiscales de Madrid, España, y en el Instituto de Estudios Tributarios en Panamá. En 1996 es designado Director General de la Dirección General del Impuesto Sobre la Renta, siendo su último Director General, con la responsabilidad de iniciar el proceso de Modernización de la Administración Tributaria Nacional, dando como resultado la unificación de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). El señor Hernández se ha destacado por ser un gerente con visión moderna en la conducción de la institución. Durante su anterior gestión hizo de la DGII una de las instituciones líderes del Estado, logrando el reconocimiento por parte de los contribuyentes y de la ciudadanía en general.



**Carlos José Santos**  
SUBDIRECTOR GENERAL DE FISCALIZACIÓN EXTERNA Y FISCALIZACIÓN DE BIENES

Licenciado en Contabilidad de la Universidad de Nueva York (NYU) en los Estados Unidos. Allí también, Carlos José Santos realizó estudios de postgrado en finanzas. Ha participado en varios seminarios, entre los que se encuentran: Gestión Estratégica de la Administración Tributaria, Técnicas y Metodologías de Fiscalización, Armonización Fiscal, Precios de Transferencia y Lavado de Dinero. Trabajó durante cinco años con Morgan Stanley, Inc., una firma de inversiones de la Bolsa de Valores de Nueva York. En el país ha laborado con varias empresas multinacionales del sector farmacéutico y de zona franca, ocupando posiciones financieras y gerenciales. Laboró con la firma de auditores Coopers Lybrand. En la gestión 1996-2000 de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) trabajó como encargado de la Oficina de Fiscalización.



**Roberto Leonel Rodríguez Estrella**  
SUBDIRECTOR GENERAL DE CONSULTORÍA JURÍDICA Y RECONSIDERACIÓN

Graduado con honores en Derecho en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Roberto Rodríguez Estrella cursó una especialidad en Derecho Tributario del Instituto de Capacitación Tributaria (INCAT) y un Postgrado en Resolución Alternativa de Conflictos de la Universidad de Valparaíso, Chile, y la PUCMM. Ha realizado numerosos cursos y seminarios como: Modernización de la Administración Tributaria, Ética del Funcionario Tributario y su Estrategia de Capacitación, La Modernización del Estado y Derecho Empresarial. Ha ocupado las posiciones de Miembro Titular de la Junta Central Electoral, Consultor Jurídico y Subdirector de la DGII, Miembro del Consejo de Administración de la Corporación Dominicana de Electricidad, de la Comisión de Expertos para la Reforma de las Leyes Administrativas y abogado en ejercicio en materia civil y comercial.



**Germanía Montás Yapur**  
SUBDIRECTORA GENERAL DE RECAUDACIÓN, INFORMÁTICA, VEHÍCULOS DE MOTOR, GESTIÓN TRIBUTARIA, CALIDAD DE PROCESO - POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Licenciada en Economía, graduada en la UASD. Germanía Montás Yapur ha realizado estudios sobre Planeación, diseño y desarrollo de Sistemas de Información y uso de tecnología como ventaja competitiva. Posee una amplia experiencia laboral en el sector público, coordinando proyectos auspiciados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), por el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) y por la Agencia de Cooperación Técnica Alemana (GTZ). También, laboró en la DGII como responsable de las oficinas de Informática y Mejoramiento de Procesos, así como en área de recaudación durante el período 1996-2000. De su experiencia en el sector privado, destaca su trabajo en el departamento de Planificación y Presupuesto del Banco Gerencial y Fiduciario y directora de Tecnología de Información del Banco León.



**Soraya E. Nivar**  
SUBDIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN, GESTIÓN DE SERVICIOS, GRANDES CONTRIBUYENTES Y ALCOHOLES

Titulada en Economía en la UASD, con maestría en Administración de Empresas PUCMM). Como parte de su formación académica, ha realizado cursos y seminarios como: Seminario de Recaudación y Cobranza, (Colombia), Estadísticas en Finanzas Públicas, La Fiscalidad de la Pequeña y Mediana Empresa, Capacitación en Planificación y Programación, Desarrollo Gerencial, Organización y Métodos y Reposición de Calidad mediante el Servicio al Cliente. En el plano laboral, ha ocupado las posiciones de Encargada de Oficina de Registro Nacional de Grandes Contribuyentes, Asistente Gerencia Organización y Métodos, Técnico Analista de Sistemas, Técnico Analista de O&M, Consultora Analista Senior, Encargada de Proyectos Especiales, del mismo modo, ha sido Encargada de OGC, Gerente de Procesos de Servicios y encargada de Gestión Tributaria.



**Dennis Manzanillo**  
SUBDIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Graduado en Economía de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) y licenciado en Derecho de la Universidad del Caribe (UNICARIBE). Dennis Manzanillo ha realizado estudios de postgrado en el programa caribeño universitario Lomé IV sobre Políticas y Reformas Económicas para el Desarrollo, del mismo modo, en Administración Financiera. A esto se suman los cursos efectuados en áreas como Auditoría y Controles Internos, Balanza de Pagos y Mercados de Divisas, Formulación y Evaluación de Proyectos, Negociaciones Comerciales Internacionales, Técnicas de Fiscalización en un Entorno Computarizado, entre otras. Su experiencia laboral incluye desempeño de funciones en la Tesorería Nacional, Banco de la Mujer, donde fue consultor financiero y externo, respectivamente, subdirector general de la DGII en 1999-2000, Banco León, Director de Impuestos hasta el 16 de agosto de 2004.