

Memoria de Gestión Institucional **2004-2012**





**DIRECCION GENERAL
DE IMPUESTOS
INTERNOS**



Título: **Memoria de Gestión Institucional 2004 - 2012.**

Realización: Departamento de Estudios Económicos
Gerencia de Planificación Estratégica
Departamento de Relaciones Públicas

Esta es una publicación De la Dirección General de Impuestos Internos
Santo Domingo, junio de 2012

Derecho de Reserva:

Está permitido copiar, distribuir o comunicar el contenido de esta publicación, siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones:

- Hacer las menciones de lugar de la autoría de esta publicación.
- No uso comercial de la misma.
- No modificar las informaciones para elaborar, transformar o generar otras publicaciones.

Contenido

1. Resumen Ejecutivo.	9
2. Gestión recaudadora de la DGII 2004-2011.	14
2.1. Evolución y estructura del recaudo.	14
2.2. Recaudo efectivo vs estimado.	17
2.3. Recaudo por Administración Local.	18
2.4. Plan anti evasión.	20
2.4.1. Norma 08-04: Control de ventas con tarjeta.	21
2.4.2. Comprobantes Fiscales: Control del consumo intermedio.....	23
2.4.3. Impresoras Fiscales: Control de las ventas en efectivo.	27
2.5. Devoluciones de Impuestos.	29
2.5.1. Devolución por Gastos Educativos.....	30
2.6. Exenciones otorgadas por la DGII.	31
2.7. Leyes de Incentivo Tributario.....	32
2.8. Reformas Tributarias.....	36
3. Registro de contribuyentes.	41
3.1. Incorporación al Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).....	41
3.2. Regímenes Especiales.	43
3.3. Modificación por Ley Sociedades (Ley 479-08).....	43
4. Finanzas y ejecución presupuestaria	45
5. Vehículos de motor	46
5.1. Evolución del parque vehicular e inscripción primera placa.	46
5.2. Parque Vehicular por provincia.....	46
5.3. Inscripción de vehículos.	47
5.4. Recaudación del Parque Vehicular.	48
6. Planificación Estratégica en DGII.	49
6.1. Plan Estratégico Institucional.....	49
6.2. Creación del Área de Planificación Estratégica.....	51
6.3. Sistema de Planificación Institucional.....	51

7. Gerencia de Registro y Cobranzas de Contribuyentes.....	52
7.1. Régimen de Procedimiento Simplificado de Tributación (PST).	52
7.2. Digitalización del Archivo de Registro.....	53
7.3. Creación del Área de Cobranzas.	54
7.4. Recuperación de las Deudas en Cobranza Coactiva.	55
7.5. Sistema de Control y Gestión de Cobros Coactivos.	57
7.6. Implementación de un Call Center para la Gestión de Cobros.....	58
7.7. Perfil de Riesgo del Contribuyente.	59
8. Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones.	60
8.1. Sistemas de Información Implementados en la DGII (2004 -2012).	61
8.1.1. Oficina Virtual (2005 – 2012).	61
8.1.2. Sistema de Información Tributario.	66
8.1.3. Sistema de Información Cruzada S.I.C. (2005 -2012).	66
8.1.4. Sistema de Control de Casos SECCON (2007 – 2012).	67
8.1.5. Página Web Institucional (www.dgii.gov.do).....	68
8.1.6. Firma Digital en la DGII.	69
8.2. Cronología de Proyectos y Mejoras a Sistemas de Información.....	71
9. Gerencia de Operaciones de Recaudación.	82
9.1. Pagos en Redes Bancarias.....	82
9.2. Control de Omisión y Morosidad (SECCON).	84
9.3. Implementación del Sistema de Colaboración Interno (Mesa de Ayuda)	89
9.4. Implementación de Certificaciones Vía OFV del Ministerio de Trabajo.	89
9.5. Módulo de Cheques Vencidos	90
10. Gerencias de Fiscalización Externa.	90
10.1. Resultados Alcanzados por Fiscalización Selectiva.	90
10.2. Precios de Transferencia.....	103
11. Gerencia de Planificación de la Fiscalización.	106
11.1. Plan Masivo de Fiscalización.	109
11.1.1. Creación del Centro de Fiscalización.....	113
11.2. Plan Selectivo de Fiscalización.	113
12. Educación Tributaria.....	116
12.1. Antecedentes Departamento de Educación Tributaria.	116

12.2.	Capacitación a Contribuyentes.	117
12.3.	Charlas educativas y pre contribuyentes capacitados.	118
12.4.	Participación en Ferias Nacionales.	118
12.5.	Creación del Portal de Educación Tributaria. http://www.dgii.gov.do/et/	119
12.5.1.	Participación del Portal de Educación Tributaria en Arroba de Oro.....	120
12.6.	Firma del Convenio MINERD-DGII:.....	120
12.7.	Calendario del Contribuyente:.....	120
12.8.	Programa Retribuye.	121
12.9.	Convenio SEE/DGII/PUCMM (Primera Etapa).....	121
12.10.	Implementación Intranet.	122
12.11.	Elaboración de Textos Tributarios e Institucionales.	122
13.	Asistencia, Servicio e Información al Contribuyente.....	123
13.1.	Encuestas de Imagen Institucional.....	123
13.2.	Asistencia al contribuyente presencial y no presencial.	125
13.3.	Encuestas de Satisfacción del Servicio.....	126
13.4.	Campañas Internas de Servicio.	127
13.5.	Otras Actividades:	127
14.	Gerencia de Recursos Humanos.	131
14.1.	Primer Hito: Creación de la Gerencia de Recursos Humanos.....	133
14.2.	Segundo Hito: Incorporación de Modelos de Gestión de RRHH.....	133
14.3.	Tercer Hito: Incremento de acciones de Experto Funcional y de Servicios a los Clientes Internos.	136
14.4.	Cuarto Hito: Implementación de la Estrategia de Desarrollo Organizacional.	138
14.5.	Proyectos e iniciativas implementadas.....	141
14.6.	Estructura de personal DGII.	142
15.	Acceso a la Información Pública.	142
15.1.	Portal de Transparencias.	143
16.	Procesos Legales - Tributarios.	144
16.1.	Consultas Técnicas	144
16.2.	Verificación de Control de Deberes Formales.	145
16.3.	Cierre de Establecimientos.	146
16.4.	Litigios Judiciales.....	147

17. Departamento Reconsideración.....	148
18. Departamento de Valoración de Bienes.	149
19. Gerencia de Administración y Logística.....	152
19.1. Proyectos de Infraestructura Física Desarrollados:	152
19.2. Planificación de Compras y Contrataciones.....	154
19.3. Medición y evaluación de desempeño del departamento de compras.	155
19.4. Evaluación de Proveedores (Transparencia Institucional).....	156
20. Cooperación Internacional.....	157
20.1. 43 ^a Asamblea del Centro Interamericano de Administración Tributaria (CIAT).....	157
20.2. Programa BID – DGII “Fortalecimiento de la Administración Tributaria”.....	157
20.2.1. Componente 1: Reorganización institucional y de gestión de la administración del recurso humano. 157	
20.2.2. Componente 2: Fortalecimiento de las prácticas de fiscalización.....	158
20.2.3. Componente 3: Consolidación de la capacidad tecnológica.....	158
20.2.4. Componente 4: Estrategia de Educación Tributaria (ET).....	159
21. Departamento de Procesos.....	159
21.1. Documentos implementados.....	159
21.2. Proyectos de Mejora Implementados.....	160
22. Relaciones Públicas y Medios.....	162
22.1. Departamento de Relaciones Públicas.	162
22.2. Imagen Pública frente a Medios de Comunicación.	164
22.3. Revista Institucional iiModerna.	165
22.4. Seminario anual para Comunicadores.	167
23. Gerencia de Auditoria Interna.....	168
24. Departamento Control Interno.....	169
25. Ranking Internacionales de los Sistema Tributarios.....	172
26. Estudios Económicos y Tributarios.	178

Introducción Informe de Gestión Institucional 2004 – 2012

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) presenta la memoria de gestión institucional correspondiente al periodo 2004 – 2012. En este trabajo se consolidan los resultados más importantes alcanzados por la institución en los últimos ocho años; resultados que van desde el cumplimiento de las metas de recaudación hasta los proyectos estratégicos desarrollados e implementados en la organización. Así mismo se presentan otras actividades importantes que aportaron al proceso de modernización de la Administración Tributaria en los distintos procesos tributarios y de apoyo a estas funciones.

Alineado bajo el diseño y la implementación de un plan estratégico institucional en el 2004, el desempeño de la Administración Tributaria Dominicana ha estado orientado a aumentar sostenidamente las recaudaciones, combatiendo la evasión fiscal y mejorando los procesos de control del cumplimiento; todo con miras a aumentar la percepción del riesgo en aquellos contribuyentes incumplidores y asegurar el suministro los ingresos requeridos para la sostenibilidad del estado dominicano. Nuestra intención con esta breve reseña es presentar la huella dejada por la actual administración y mostrar su aporte al sistema tributario dominicano.

El documento está dividido en varias secciones o capítulos; la primera es un informe introductorio a la memoria de gestión, seguido de un segundo componente que aborda todo lo relativo a la estructura y comportamiento de las recaudaciones durante los últimos ocho años, incluyendo el comparativo de la recaudación por año, los niveles de cumplimiento en las metas asignadas, el comportamiento de recaudo de las Administraciones Locales, reembolsos tributarios, compensaciones, leyes y normativas, y otros aspectos de carácter recaudatorio.

En esta misma parte se contempla el impacto del Plan anti evasión diseñado por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) en el año 2004, el cual fue iniciado con el lanzamiento de la norma 08-04 sobre retenciones de tarjetas de crédito, continuado con la implementación de

los comprobantes fiscales (NCF) en el 2007, y por último, con el despliegue del proyecto de impresoras fiscales en los diversos sectores económicos del país (2009 – 2012).

La tercera parte, despliega la evolución del registro de contribuyentes, desde el 2004 hasta el 2012, tocando la cantidad de contribuyentes inscritos por año, por actividad económica, y la modificación de la Ley de Sociedades la cual impactó de gran manera los procesos internos de la Administración Tributaria (AT).

El cuarto capítulo describe la ejecución presupuestaria de la Dirección General de Impuestos Internos, haciendo referencia a la eficiencia recaudatoria por año y a la reducción de costes de operación para lograr las metas asignadas por el gobierno central.

La quinta parte del documento describe la evolución del parque vehicular de la República Dominicana, así como estadísticas de inscripción de vehículos y el recaudo aperebido por este concepto.

La sexta sección presenta los antecedentes de la planificación estratégica institucional, misma que sienta las bases de todas las actuaciones que se realizan en la organización a corto y mediano plazo. En dicho componente se describe la creación y los componentes del plan estratégico institucional, así como también aspectos importantes que se involucran en los procesos de planificación operativa y estratégica de la DGII.

La séptima parte del documento, incluye los proyectos implementados con miras a mejorar la cobranza coactiva y persuasiva por las unidades internas de gestión, estas van desde la formación del área de cobranzas hasta la implementación de iniciativas que han permitido priorizar y gestionar las deudas de mayor probabilidad de cobro y de mayor interés fiscal.

La octava sección del documento presenta el proceso de modernización en el aspecto tecnológico (hardware y software), este componente abarca los proyectos estratégicos más importantes implementados en los ocho años, con miras para fortalecer y eficientizar las

funciones de control tributario, mejorar el servicio y asistencia al contribuyente, reducir los costes de cumplimiento para el contribuyente, y facilitar la ejecución de las funciones de apoyo.

El noveno componente de la memoria, presenta la ejecución y los logros alcanzados producto de la implementación de proyectos relacionados a la mejora de los procesos control de las obligaciones de los contribuyentes, control de omisión y morosidad y otras funcionalidades.

La décima y onceava parte centra su atención en la acción fiscalizadora, destacándose los aspectos más relevantes del control del cumplimiento de los contribuyentes y los resultados alcanzados producto de las actuaciones de control ejecutadas en cada año, así como también la implementación de controles a precios de transferencias.

Las demás partes destacan las actividades desarrolladas por diferentes áreas de la organización como son: Educación Tributaria, Gestión de Servicios, Recursos Humanos, Departamento de Acceso a la Información y Transparencia, Gerencia de Administración y Logística, Control Interno y Auditoría, Valoración de Bienes, Gerencia Legal, Relaciones Públicas Institucionales, entre otras.

1. Resumen Ejecutivo.

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) en interés de presentar el proceso de modernización de la Administración Tributaria de la República Dominicana, pone a disposición a la Memoria de Gestión Institucional 2004 – 2012. Dicha memoria contiene los hechos más importantes que explican el proceso de cambio experimentado en la DGII durante estos dos periodos gubernamentales (2004 – 2008 y 2008 – 2012).

En el periodo 2004 al 2008, se origina un acontecimiento importante en la gestión de la institución, con la aprobación de la Ley 227-06, que otorga personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio a la Dirección General de Impuestos Internos, suceso que ha sido el motivador de todo el proceso de cambio organizacional de la DGII.

En resumen, la DGII como ente recaudador, paso de representar el 48% de los ingresos del Estado durante el año 2004, a recaudar el 74% del total de ingresos percibidos en el 2011, siendo la DGII el organismo con el mayor incremento de recaudo año tras año. Desde el 2004, la DGII ha experimentado un crecimiento anual promedio de un 22.5% en la recaudación interna.

A modo de detalle, durante el 2004 se alcanzaron cifras de recaudo de RD\$ 60,631 Millones; en el 2008 RD\$ 159,199 millones, y al cierre de diciembre del 2011 ingresó un total de RD\$ 206,157 millones. En este sentido, es importante resaltar el aporte de la Gerencia de Grandes Contribuyentes para controlar este segmento reducido de contribuyentes, ya que en promedio aportan el 72.34% de la recaudación efectiva de los ocho años. Por otro lado, la DGII cuenta con

treinta Administraciones Locales distribuidas en todo el territorio nacional, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de las obligaciones a los contribuyentes.

El crecimiento en los niveles de recaudación se atribuye a diferentes variables como son: el nivel de eficiencia de la Administración Tributaria y sus procesos, el fortalecimiento del control fiscal, la modernización de los procesos tributarios, incremento del universo de contribuyentes y a la incorporación de nuevas tecnologías para incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

En el año 2004 inició el Plan Anti Evasión de la DGII, con fines a crear mecanismos eficientes de control fiscal y reducción de la evasión; estos mecanismos fueron dirigidos especialmente para controlar las ventas locales y las ventas con destino al consumidor final. En resumidas cuentas, el Plan Anti evasión contempló los siguientes proyectos: “Norma 08-04 para la retención de operaciones de tarjetas de crédito”, “los Comprobantes Fiscales” y las “Impresoras Fiscales”. En conjunto estas tres medidas de control (retención del ITBIS de las operaciones con Tarjeta, Comprobantes Fiscales e Impresoras Fiscales) permiten controlar las transacciones realizadas en el territorio nacional y junto con el proceso de fortalecimiento interno de la DGII ha llevado a reducir la evasión del ITBIS de 42% en el 2004 a 29.7% en 2010.

En el periodo 2004-2011, se han incorporado en promedio, cerca de 43 mil contribuyentes por año al Registro Nacional de Contribuyentes. Este indicador se debe de gran manera a esfuerzos realizados para facilitar la inscripción a los contribuyentes por medio de operativos de control o censos de contribuyentes, así como también se han adecuado los procesos internos para agilizar los requerimientos de los contribuyentes al momento del registro.

En el año 2004 fue realizado el primer ejercicio de planeación estratégica a mediano plazo, mismo que senta las bases para direccionar todas las actuaciones que se realizan en la organización. Gracias a esta metodología de gestión se definieron los objetivos estratégicos y la directriz misional de la DGII.

En el año 2005, se lanza oficialmente la Oficina Virtual de la DGII, herramienta tecnológica que ha sido protagonista en el proceso de modernización de la DGII. Su implementación ha sido todo un trayecto y sus resultados más que satisfactorios. Desde la implementación de la herramienta en 2005, el porcentaje de declaraciones del Impuesto a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) pasó a ser de 0% en el 2005 a un 82.6% en el 2011. De esta misma forma, en seis años, el porcentaje de declarantes del Impuesto sobre Renta paso de ser de solo un 4.9% en el 2006 a un 74.0% en el 2011.

Con miras a aprovechar la cobertura de las redes bancarias de todo el territorio nacional, a finales del 2007 la DGII implementa la presentación de los pagos de impuestos a través de los bancos. Esta iniciativa ha permitido una reducción de la carga operativa en todas las oficinas de la Administración, elimina personal innecesario y reduce significativamente los procesos duplicados y los costos innecesarios. En resumen, el porcentaje de pagos recibidos en las redes bancarias ha pasado de ser nulo en el 2007 a un 75.48% del total de pagos efectuados por los contribuyentes en el 2011. Considerando los impuestos más importantes, para Renta e ITBIS el porcentaje de pagos recibidos presencialmente en DGII ha disminuido considerablemente, ya que solo el 18.17 % de las transacciones de pagos de estos impuestos se efectúan dentro de la Administración Tributaria. Así mismo, es importante destacar que el 81.3% del recaudo percibido en el año es recibido y administrado por las entidades bancarias, situación que libera de grandes esfuerzos de operatividad a la DGII.

Desde el 2004 la DGII se planteó como objetivo esencial el adecuar los procesos básicos de la Administración en busca de un mayor nivel de productividad, específicamente en lo relacionado con la fiscalización, recaudación y cobranza; a fin de desarrollar sistemas de información estructurados que permitan lograr un control de gestión efectivo sobre los contribuyentes. En este sentido, se implementa el Sistema de Información Tributaria SIT (2004), el Sistema de Información Cruzada SIC (2005) y el Sistema de Seguimiento de Casos de Control SECCON (2007). Dichas aplicaciones resultan complementarias en el manejo y gestión del cumplimiento

de las obligaciones de los contribuyentes, y su aplicación ha servido para fortalecer los procesos de apoyo a las funciones tributarias.

En el año 2007 se formaliza el área de cobranzas, con el objetivo de centralizar la gestión del cobro de las deudas en etapa coactiva y administrar de manera más eficiente la cartera de contribuyentes deudores. Por concepto de Cobranza Coactiva, la DGII recaudó RD\$ 4,407.05 millones desde el 2006 hasta 2011. Específicamente desde el 2009 a la fecha, se han logrado tasas de crecimiento de 12.3%, 22.5% y 44.5% con relación a periodos anteriores, indicador que presenta una notoria mejoría en el proceso de gestión y seguimiento a deudas.

Con el interés de incrementar la percepción de riesgo en los contribuyentes, se han incrementado las actuaciones de fiscalización, ejecutando fiscalizaciones intensivas y extensivas a contribuyentes de diferentes tamaños y sectores económicos con interés fiscal. Como resultado a las acciones de fiscalización selectiva, desde el 2004 se han determinado impuestos por RD\$24,476.71 millones de pesos y alcanzando excelentes resultados a nivel de recuperación de deuda. Como soporte a la fiscalización internacional, se sentaron las bases para el control y regulación de los precios de transferencias entre empresas con el lanzamiento de la norma general 04 – 2011 y con la creación de la estructura para administrar este proceso.

En el 2009 se implementa el Plan Masivo de Fiscalización en las Administraciones Locales del país. La cobertura de fiscalización masiva se reforzó a partir del 22 de mayo del 2009, cuando iniciaron las operaciones del Centro de Fiscalización de Santo Domingo, posteriormente se abrieron dos nuevos Centros de Fiscalización (2010 y 2012). Hasta el cierre del 2011 se habían gestionado 29,393 casos de contribuyentes con inconsistencias de fiscalización interna.

Para el 2006, la DGII plantea como uno de sus objetivos estratégicos “crear mecanismos eficientes de información al contribuyente y a la sociedad en general”, y sobre esa base se retoma las actividades del Programa de Educación Tributaria, con el objetivo de continuar la promoción de una conciencia tributaria en los futuros contribuyentes, así como capacitar a los

contribuyentes en el conocimiento de las leyes, normas y procedimientos tributarios, para facilitar su cumplimiento voluntario.

La Dirección General de Impuestos Internos es percibida como una entidad importante, moderna, organizada, con personal éticamente inobjetable, y con una imagen positiva para todos los contribuyentes y ante la sociedad dominicana. Así lo expresan las encuestas generales de imagen que se realizan todos los años, logrando pasar de una percepción de una imagen positiva para el 76.8% de los contribuyentes en el 2004 a un 89% en la última investigación de imagen revelada en el 2011. Este resultado ha sido posible a las mejoras de los procedimientos de cara al contribuyente y a los resultados alcanzados a nivel recaudatorio.

Como parte del proceso de cambio en que ha estado inmersa la DGII en el período 2004- 2012, el recurso humano ha tenido que alinear sus esfuerzos para el logro de las metas institucionales. Vale resaltar la implementación del sistema de carrera administrativa tributaria en el año 2010, ingresando a un total de 794 empleados de todos los niveles profesionales y directivos. Así mismo, es importante destacar los avances alcanzados en materia de formación, reclutamiento y selección, desarrollo organizacional, beneficios y compensaciones, entre otros aspectos que fortalecen la institución y permiten mejorar los resultados de gestión interna.

El éxito del proceso de cambio y modernización de la DGII se ha fundamentado en gran medida a una cuantiosa inversión en infraestructura física y tecnológica, tal y como a simple vista puede verse en las oficinas de la administración. En este sentido, la DGII desde el 2004 se ha sumergido en procesos de reforzamiento de las edificaciones y activos de la institución, todo con la finalidad de poder brindar un mejor servicio al contribuyente y mejorar las condiciones de trabajo de los empleados.

A continuación se presenta el desglose de los temas antes mencionados y otras iniciativas que han ayudado a convertir a la Dirección General de Impuestos Internos en una organización moderna, transparente, con procesos simples y eficientes, que respeta las leyes y normativas y

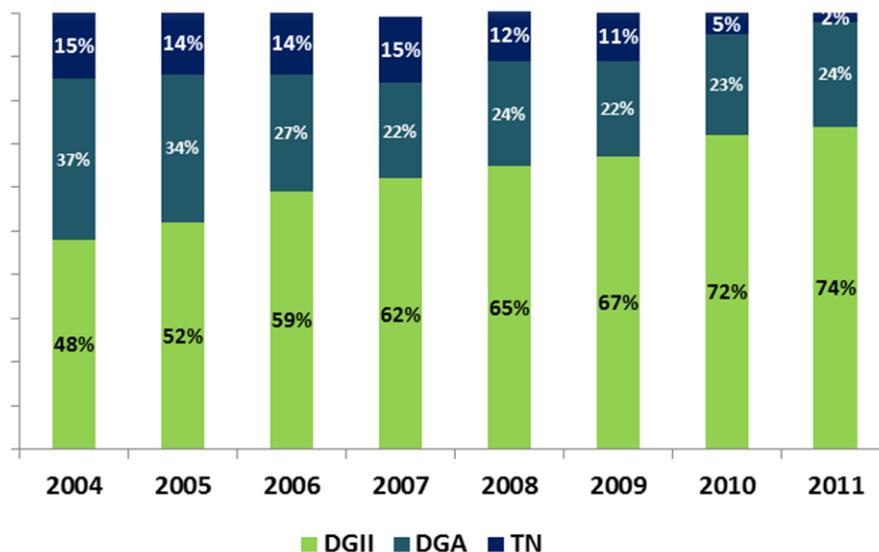
los derechos de los contribuyentes y que hoy por hoy es un ejemplo a seguir por todas las instituciones del estado y Administraciones Tributarias de Latinoamérica.

2. Gestión recaudadora de la DGII 2004-2011.

2.1. Evolución y estructura del recaudo.

Con el paso de los años la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) gradualmente ha ganado importancia relativa dentro de las instituciones recaudadoras del país, pasando de recaudar el 48% del total de los ingresos fiscales en 2004 a recaudar el 74% en el 2011. (Ver gráfica 2.1.1.)

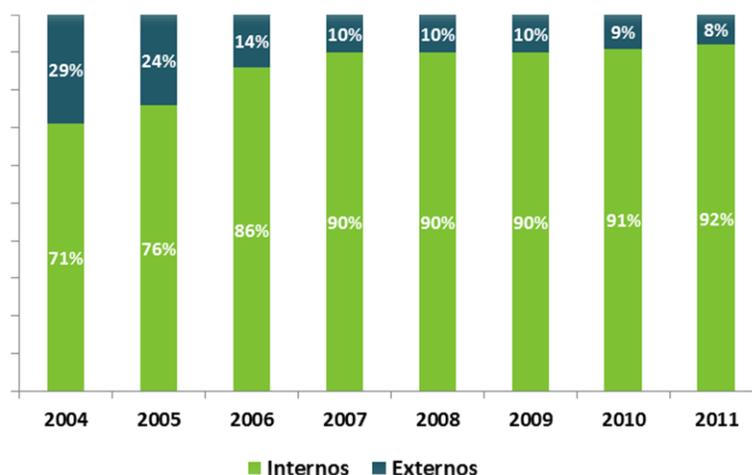
Gráfica 2.1.1
Aporte a los Ingresos Fiscales por Institución Recaudadora
2004-2011



1/Fuente: cálculos de la DGII en base a información de DGII, DGA, TN y BCRD.

Vale señalar que en 2011 del total recaudado por la DGA, el ITBIS representó el 65%. En este sentido, los impuestos recaudados por DGII, más el ITBIS de DGA, más lo colectado por la Tesorería Nacional, los cuales constituyen el recaudo sobre la imposición interna, representaron el 92% del recaudo del Gobierno en 2011. (Ver gráfica 2.1.2.)

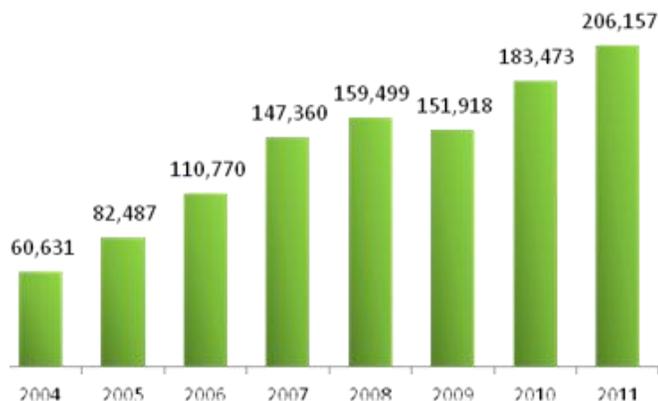
Gráfica 2.1.2.
Ingresos Tributarios internos y externos; 2004-2011



1/Fuente: cálculos de la DGII en base a información de DGII, DGA, TN y BCRD.

En valores absolutos, la recaudación efectiva de la DGII ha crecido en 240% desde el 2004 hasta el 2011, con una tendencia creciente durante todo el período a excepción de 2009, año en el cual a raíz de la desaceleración de la economía dominicana como consecuencia de la crisis económica y financiera mundial, la recaudación de esta institución se redujo en 4.8% respecto al 2008. No obstante, al igual que la economía, la recaudación de la DGII se recuperó en 2010. (Ver gráfica 2.1.3.)

Gráfica 1.1.3.
Recaudo efectivo DGII
En millones de RD\$; 2004-2011

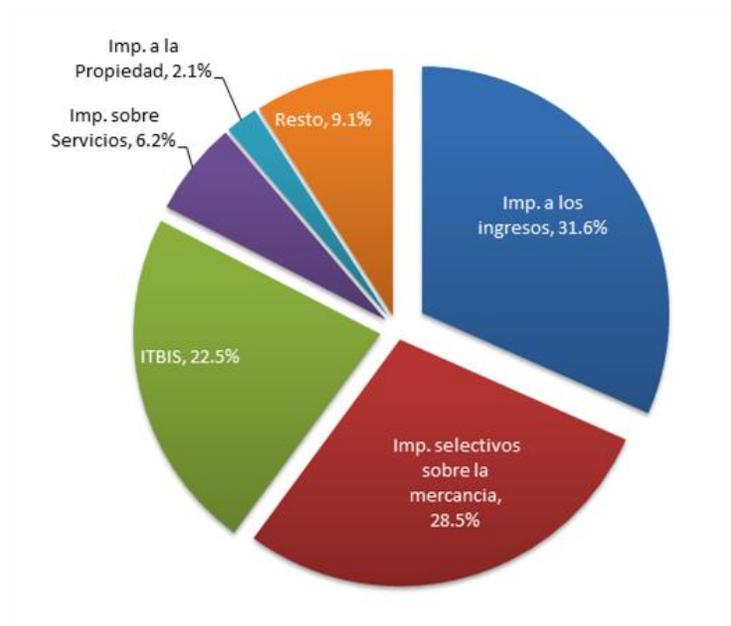


1/Fuente: cálculos de la DGII en base a información del Ministerio de Hacienda.

En el 2011 la DGII recaudó un total de RD\$206,157 millones, equivalente a un crecimiento de 12.4% respecto a 2010. A su vez, recibió un presupuesto de RD\$ 3,437 millones, lo que equivale a un costo de recaudación de 1.7%; es decir que al Estado le cuesta 1.7 pesos cada 100 pesos recaudado en la DGII. Vale mencionar que este valor es inferior al 2% que estipula la Ley 227-07 para el presupuesto de la DGII.

En cuanto a la recaudación de la DGII por tipo de gravamen, los Impuestos a los Ingresos, que incluyen el Impuesto sobre la Renta (ISR) de las personas y de las empresas, así como las retenciones realizadas por la distribución de dividendos, pagos al exterior, entre otros, representaron el 31.6%; en segunda posición se encuentran los Impuestos Selectivos sobre las Mercancías, compuestos por los impuestos selectivos a las bebidas alcohólicas y el tabaco, y a los hidrocarburos (ad-valorem y específico), con 28.5%; seguido por el ITBIS interno que representó el 22.5% del recaudo total, ya el restante 17.4% se encuentra distribuido entre el Impuesto sobre los Servicios, Impuesto a la Propiedad y el resto. (Ver gráfica 1.1.4)

Gráfica 2.1.4
Recaudación DGII por tipo de Impuesto, 2011



1/Fuente: DGI.

2.2. Recaudado efectivo vs estimado.

En cuanto al cumplimiento del recaudo efectivo en relación al estimado, para el periodo 2004-2011 se presentó un cumplimiento total de 102%. Del 2004 al 2008 el cumplimiento fue de 108% y del 2009 al 2011 fue de 96%. (Ver 2.2.1)

Cuadro 2.2.1
Recaudo efectivo vs estimado
 2004-2011; en millones RD\$

Año	Estimada	Efectiva	Cumplimiento
2004	54,238.40	60,631	111.79%
2005	74,313.50	82,487	111.00%
2006	108,362.90	110,770	102.22%
2007	129,203.20	147,360	114.05%
2008	152,288.60	159,499	104.73%
2009	159,117.20	151,918	95.48%
2010	192,313.20	183,473	95.40%
2011	214,439.80	206,157.00	96.14%
Total	1,084,276.61	1,102,295.00	101.66%

1/Fuente: Ministerio de Hacienda y Dirección General de Impuesto Internos.

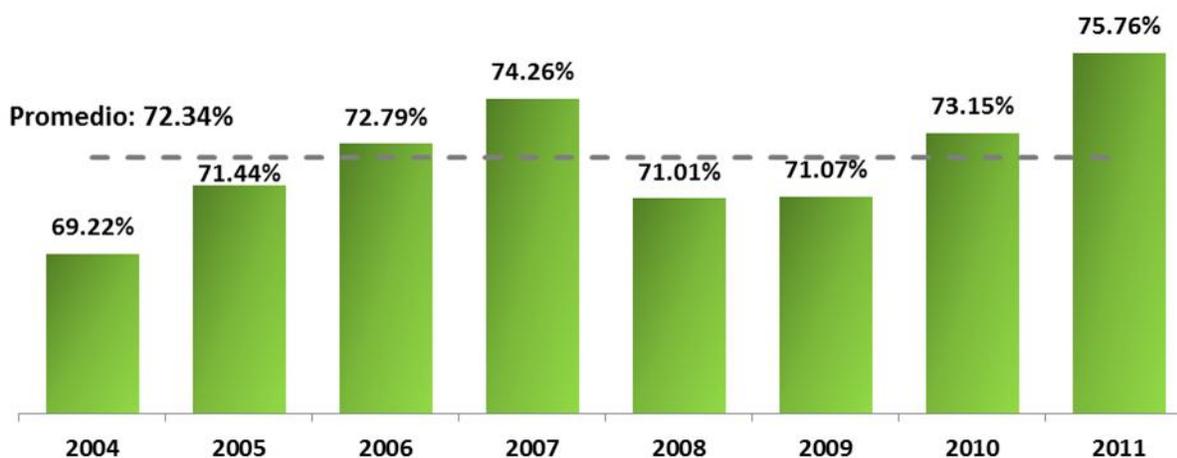
La desviación marginal de la meta de los tres últimos períodos se explica por variables exógenas a la DGII, como son:

1. El efecto de la crisis internacional;
2. La no indexación oportuna de los montos del Impuesto Específico sobre Hidrocarburos (Ley 112-00);
3. Y el efecto negativo en el ITBIS interno que originó el acuerdo de las empresas acogidas a Pro-industria.

2.3. Recaudo por Administración Local.

La Gerencia de Grandes Contribuyentes, la cual da seguimiento a los contribuyentes que más aportan a la recaudación total, ha representado en promedio 72% de la recaudación total de la DGII en el periodo 2004-2011. (Ver gráfica 2.3.1.)

Gráfica 1.3.1
Recaudo efectivo de la Gerencia de Grandes Contribuyentes
2004-2011; En porcentajes



1/Fuente: Dirección General de Impuesto Internos.

Además de la Gerencia de Grades Contribuyentes la DGII cuenta con treinta administraciones locales distribuidas a nivel nacional. Las Administraciones Locales que en promedio ha presentado mayores niveles de recaudación son la Administración Local San Carlos (antes llamada Administración Sede Central), La Feria, Herrera y Los Próceres. Así mismo, se han creado nuevas Administraciones como las de OGC Santiago (2009) y Máximo Gómez (2011) con miras a incrementar los niveles de recaudación interna y para distribuir más eficientemente el control tributario (Ver cuadro 2.3.1.)

Cuadro 2.3.1.
Recaudo efectivo DGII por Administración Local
2004-2011; en porcentajes

Administraciones Locales	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Gerencia de Grandes Contribuyentes	69.22%	71.44%	72.79%	74.26%	71.01%	71.07%	73.15%	75.76%
Central ^{1/}	9.76%	9.58%	9.36%	8.86%	10.53%	10.79%	10.25%	
La Feria	3.74%	2.92%	2.82%	3.03%	3.28%	3.27%	2.75%	2.72%
Herrera	2.92%	2.94%	2.67%	2.41%	2.48%	2.37%	2.28%	1.89%
Zona Oriental	1.43%	1.11%	0.83%	0.76%	0.83%	0.91%	0.81%	0.77%
Villa Mella	0.25%	0.28%	0.28%	0.24%	0.26%	0.27%	0.27%	0.29%
Boca Chica	0.18%	0.21%	0.29%	0.37%	0.30%	0.30%	0.23%	0.24%
Los Minas	0.43%	0.62%	0.65%	0.62%	0.60%	0.67%	0.60%	0.47%
Los Proceres	2.76%	2.91%	2.65%	2.03%	2.16%	2.39%	2.27%	2.05%
Santiago	2.62%	2.41%	2.12%	1.99%	2.14%	1.06%	0.88%	0.66%
OGC Santiago ^{2/}						1.37%	1.42%	1.44%
Puerto Plata	1.75%	1.10%	1.07%	1.04%	2.28%	0.92%	0.75%	0.63%
San Francisco de Macorís	0.36%	0.31%	0.25%	0.24%	0.23%	0.26%	0.25%	0.26%
La Vega	0.30%	0.30%	0.24%	0.30%	0.29%	0.31%	0.30%	0.30%
Bonao	0.13%	0.13%	0.11%	0.11%	0.11%	0.13%	0.14%	0.14%
Moca	0.24%	0.22%	0.19%	0.19%	0.19%	0.24%	0.26%	0.18%
Salcedo	0.06%	0.06%	0.05%	0.05%	0.04%	0.06%	0.05%	0.06%
Valverde Mao	0.12%	0.17%	0.14%	0.17%	0.19%	0.23%	0.24%	0.12%
Nagua	0.14%	0.15%	0.16%	0.16%	0.14%	0.10%	0.08%	0.07%
Montecristi	0.05%	0.05%	0.13%	0.16%	0.15%	0.22%	0.19%	0.17%
San Pedro de Macorís	0.43%	0.48%	0.32%	0.30%	0.35%	0.32%	0.27%	0.26%
La Romana	0.76%	0.78%	0.56%	0.41%	0.45%	0.43%	0.37%	0.37%
Higüey	1.33%	0.76%	0.81%	0.80%	0.62%	0.79%	0.80%	0.69%
El Seybo	0.08%	0.08%	0.06%	0.07%	0.07%	0.07%	0.06%	0.06%
San Cristóbal	0.59%	0.57%	1.18%	1.18%	1.04%	1.08%	1.02%	1.01%
Bani	0.14%	0.14%	0.15%	0.12%	0.12%	0.12%	0.10%	0.11%
Azua	0.09%	0.15%	0.05%	0.04%	0.03%	0.03%	0.04%	0.04%
Barahona	0.05%	0.06%	0.04%	0.04%	0.04%	0.06%	0.05%	0.05%
San Juan de la Maguana	0.07%	0.06%	0.04%	0.04%	0.04%	0.04%	0.04%	0.06%
Samaná ^{3/}					0.02%	0.10%	0.09%	0.11%
Máximo Gómez ^{4/}								5.98%
San Carlos ^{5/}								3.05%
Total	100.00%							

1/ En el año 2011 fue dividida entre la Administración Local San Carlos y la Administración Local Máximo Gómez.

2/ Creada en el 2009 a partir de los principales contribuyentes de la Administración Local Santiago.

3/ Creada en el 2008 a partir de los contribuyentes de las colecturías de Sánchez y Las Terrenas.

4/ Creada en el 2011, a partir de la división de la Administración Local Central.

5/ Creada en el 2011, a partir de la división de la Administración Local Central.

6/Fuente: Dirección General de Impuesto Internos.

2.4. Plan anti evasión.

El crecimiento experimentado por la recaudación de la DGII durante el período 2005–2011 no se explica exclusivamente por el crecimiento de la economía. A partir del año 2004 la DGII inició

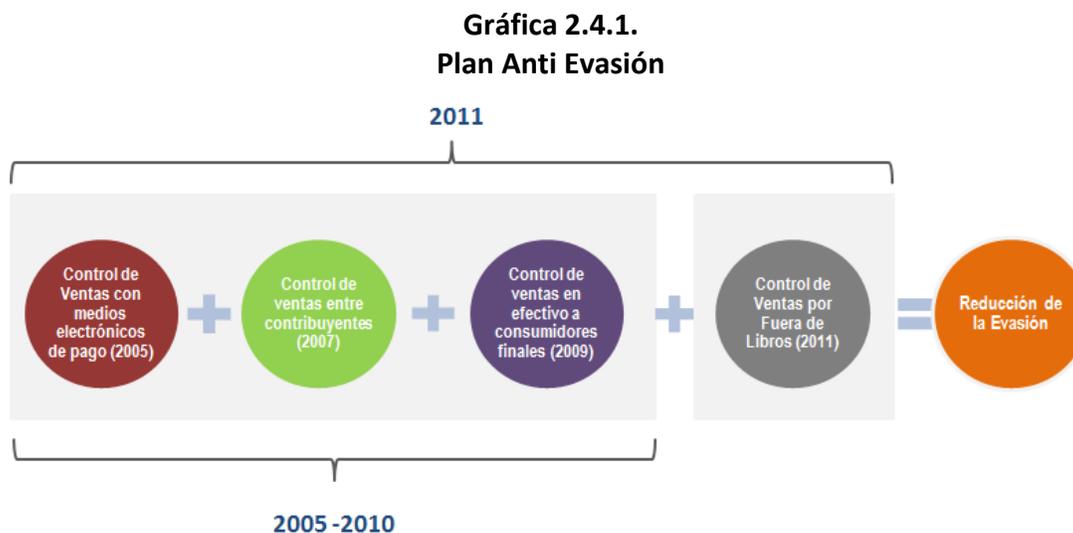
la implementación de un plan anti-evasión con fines de crear mecanismos eficientes de control del ingreso. El plan abarcó, de manera general, dos grandes ámbitos de control:

1. **Control de las ventas locales con destino a consumo intermedio:**

- Ventas entre empresas o entre contribuyentes. Para lo cual se estableció en el año 2007 el sistema de Comprobantes Fiscales o Control de Facturación.

2. **Control de las ventas locales con destino a consumo final:**

- Control de las ventas realizadas con tarjeta de crédito o débito. De esta iniciativa surge la Norma 08-04, de octubre de 2004, que establece la obligación a las empresas administradoras de tarjetas de retener el ITBIS pagado por los consumidores.
- Control de las operaciones de venta en efectivo, principalmente efectuadas por consumidores finales. A este ámbito responde el proyecto de impresoras fiscales.

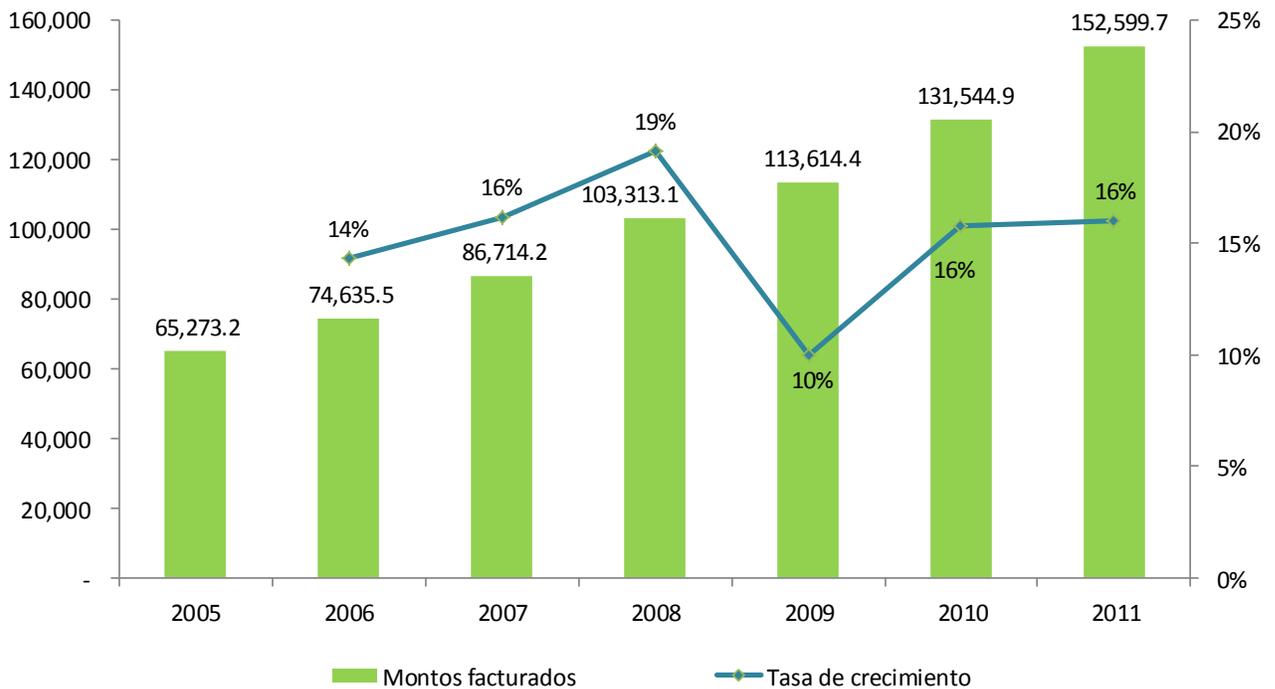


1/Fuente: Dirección General de Impuesto Internos.

2.4.1. Norma 08-04: Control de ventas con tarjeta.

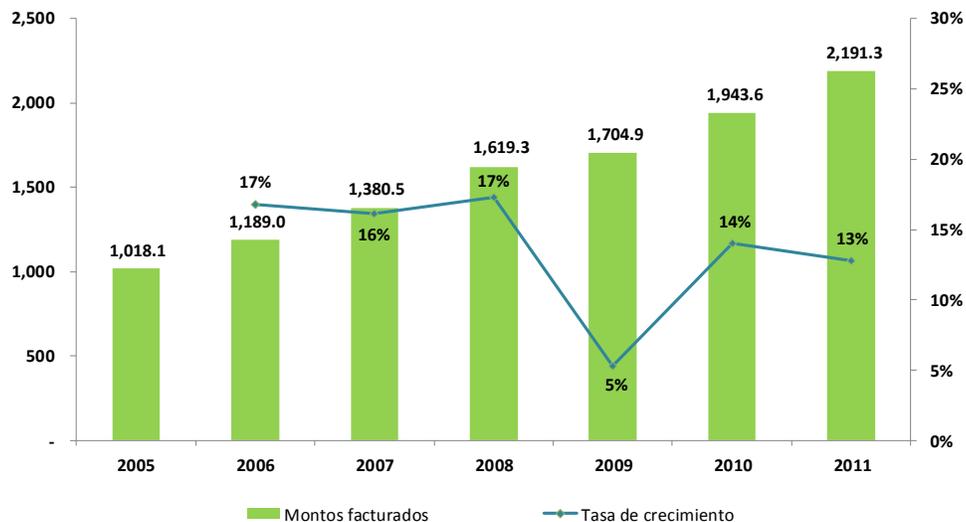
En 2005 se procede a retener el 2% del ITBIS pagado en transacciones pagadas con tarjetas de crédito o débito, mediante lo cual se asegura que el ITBIS cobrado por los negocios, cuando el consumidor paga con medios electrónicos, llegue a la DGII. En la Gráfica 2.4.1.1. y la Gráfica 2.4.1.2. se puede apreciar el crecimiento experimentado tanto por los montos facturados con tarjeta de crédito, como por el ITBIS retenido por concepto de esta medida, lo cual impactó muy positivamente los niveles de recaudo de este impuesto.

Gráfica 2.4.1.1.
Evolución de los Montos Anuales facturados con Tarjetas de Crédito/Debito
 2005-2011, en millones RD\$



1/Fuente: Dirección General de Impuestos Internos, DGII

Gráfica 2.4.1.2.
Evolución de los Montos Anuales de ITBIS Retenido
para los pagos con Tarjetas de Crédito/Debito
 2005-2011, en millones RD\$



1/Fuente: Dirección General de Impuestos Internos, DGII

La aplicación de esta norma ha contribuido a reducir la evasión en los sectores que venden principalmente a consumidores finales ya que existe un absoluto control de las ventas con medios electrónicos de pago y la retención de una parte del ITBIS cobrado a los consumidores. Al inicio de la aplicación de la norma se detectó que el 42% del total de establecimientos comerciales afiliados a las Compañías de Adquirencia estaban omisos en su declaración de ITBIS, no obstante, presentaban ventas pagadas por los consumidores con tarjetas de crédito o débito.

2.4.2. Comprobantes Fiscales: Control del consumo intermedio.

Como parte esencial del Plan anti evasión diseñado por la DGII, se encuentra el proyecto de autorización de facturas para el control de las ventas o prestación de servicios entre contribuyentes a través de la emisión de comprobantes fiscales, cuya remisión a la DGII de forma electrónica se traduciría en una gran disponibilidad de información y sería la base para los procesos de fiscalización, el aumento de las medidas de control y cobertura de las acciones y elevando así la percepción de riesgo en los contribuyentes.

El Proyecto de Control y Emisión de Comprobantes Fiscales surge con el objetivo de establecer un mecanismo de control en el uso de documentos por parte del contribuyente (facturas con

valor de crédito fiscal, facturas a consumidores finales, notas de débito y crédito) que permita la verificación de los registros de sus ingresos por ventas y 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).

Los Comprobantes Fiscales son documentos que acreditan la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios, debiendo estos cumplir siempre con los requisitos mínimos establecidos por el Reglamento para la regulación de la impresión, emisión y entrega de comprobantes fiscales. Los comprobantes fiscales se fundamentan legalmente en los siguientes puntos:

- Literal “K” del artículo 50 del Código Tributario, que faculta a la DGII a controlar los talonarios de facturas emitidas por los contribuyentes.
- Literal “J” del artículo 50 del Código Tributario, que obliga a los contribuyentes a presentar documentos, facturas, comprobantes entre otros, de legitima procedencia de mercancías o recibos, relacionados con hechos generadores de obligaciones.
- Decreto No. 254-06 de fecha 19 de junio año 2006, que establece el Reglamento para la Regulación de la Impresión, Emisión y Entrega de Comprobantes Fiscales.
- Adicionalmente, el proyecto de Comprobantes Fiscales implicó el surgimiento de una serie de Normas entre las que se destacan:
 - Norma General 07-06 sobre Actividades Exceptuadas de la Emisión de Comprobantes Fiscales a Consumidores Finales.
 - Norma General 01-07 sobre Remisión de Informaciones:

Con el objetivo de validar los comprobantes fiscales que sustentan Créditos Fiscales, Costos y Gastos que se definen en el Decreto 254-06 antes señalado que establece, entre otras cosas, que los Contribuyentes deben adjuntar a su declaración jurada anual del Impuesto Sobre la Renta y a su declaración jurada mensual del ITBIS, un reporte, en los medios en que la DGII establezca; se publica la Norma General 01-07 sobre remisión de informaciones que define los

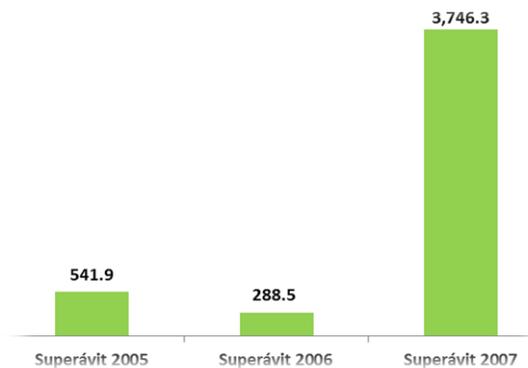
plazos y los medios en que los contribuyentes deben remitir los datos de las operaciones que sustentan:

- Costos y Gastos para fines del Impuesto sobre la Renta.
- Adelantos utilizados como créditos para fines del Impuesto a la Transferencia de Bienes y Servicios Industrializados (ITBIS).
- Retenciones del ITBIS realizados a terceros.
- Detalle de las ventas y operaciones efectuadas.

2.4.2.1. Resultados Implementación de Comprobantes Fiscales.

El impacto inmediato se observó en la recaudación de ITBIS, siendo la meta superada en RD\$3,746.3 millones en el año de implementación, cifra que equivale a 9 veces el promedio del superávit del ITBIS en 2005 y 2006. (Ver gráfica 2.4.2.1.)

Gráfica 2.4.2.1.
Superávit de ITBIS DGII con relación a la meta
En millones de RD\$; 2005-2007

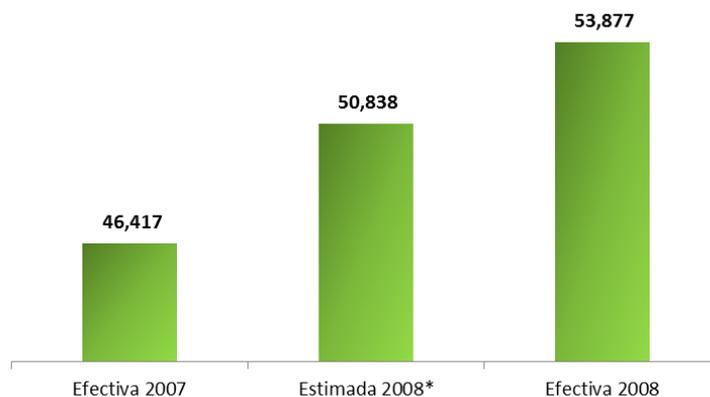


1/Fuente: Dirección General de Impuestos Internos, DGII.

El efecto de los comprobantes fiscales en el ISR de las empresas se muestra al siguiente año de implementación por el rezago de la declaración de este impuesto. En este sentido, en el 2008 la recaudación de dicho impuesto creció en RD\$7,460 millones respecto al 2007, y RD\$3,039 millones respecto a la recaudación estimada.

Esto a pesar de que la tasa del ISR de las empresas fue de 30% en 2007 y de 25% en 2008. (Ver gráfica 2.4.2.2)

Gráfica 2.4.2.2.
Recaudación Impuesto Sobre la Renta
En millones RD\$



1/Excluye pagos extraordinarios en año 2007. Verizon (RD\$5,780 millones) y Amnistía (RD\$2,715 millones) y en el 2008: Brugal: 2008 (RD\$4,100 millones).

2/Ley de Presupuesto de Ingresos y Gastos 2008.

3/Fuente: Dirección General de Impuestos Internos, DGII.

A continuación presentamos algunos de los logros alcanzados:

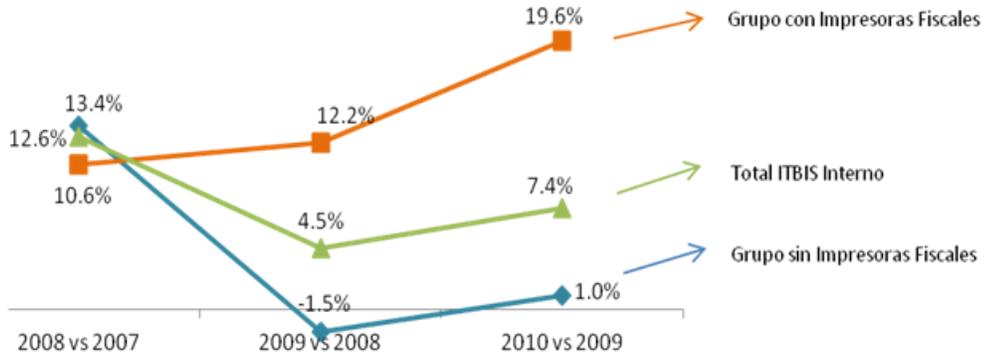
- El volumen de declaraciones juradas de frecuencia mensual presentadas ante la DGII crecieron 40% en diciembre 2007, respecto al mismo mes del 2006 y 27% en diciembre 2008, con relación al 2007.
- Durante los 2 primeros años de vigencia del Reglamento, la cantidad de contribuyentes declarantes del ITBIS aumentaron en un 62%.
- Impacto inmediato en el ITBIS. La meta de recaudación del ITBIS para el 2007 fue superada en RD\$3,737 millones en el año de implementación, cifra que equivale a 9 veces el promedio del superávit del 2005 y 2006.
- En el primer año de implementación del uso de Comprobantes Fiscales se redujo el porcentaje de evasión del ITBIS pasando de 31.19% en 2006 a 26.13% en 2007 y se situó en 24.93% en 2008.

- Impacto efectivo en la estandarización de los datos y remisión de información por parte de los contribuyentes.
- Creación de proceso de control de Autorización de Solicitudes de Comprobantes Fiscales:
 - Este consiste en la validación de datos previo permiso para solicitar el número de comprobante fiscal por parte de los contribuyentes y su objetivo principal es comprobar la veracidad de los datos declarados al registrarse como contribuyente, tales como: domicilio fiscal, actividad económica, etc., y a su vez comprobar si éste realiza operaciones comerciales reales de modo que se le pueda autorizar al contribuyente solicitar comprobantes fiscales para realizar tales operaciones.
 - Esta es la primera medida de control y fiscalización a la que son sometidos los contribuyentes y permite garantizar la continuidad del ciclo de vida del mismo de forma más confiable desde el momento en que inician con la actividad económica por la que se inscriben al Registro Nacional de Contribuyentes.

2.4.3. Impresoras Fiscales: Control de las ventas en efectivo.

En 2009 se inicia la instalación de impresoras fiscales en supermercados, tiendas, restaurantes de comida rápida, entre otros, con el fin de controlar las ventas en efectivo a los consumidores finales. Los resultados muestran que el crecimiento de la recaudación del ITBIS Interno reportado por los contribuyentes con Impresoras Fiscales fue superior al grupo que no poseía impresoras, incluso fue mayor que el crecimiento del ITBIS Interno total. (Ver gráfica 2.4.3.1)

Gráfica 2.4.3.1
Comparativo del crecimiento del ITBIS: contribuyentes con y sin
Impresoras Fiscales; e ITBIS total DGII



1/Fuente: Dirección General de Impuestos Internos, DGII.

Los resultados, de la aplicación de las impresoras fiscales, muestran que los beneficios (aumento en la recaudación) superan los costos del proyecto (publicidad, inversión inicial en la adquisición de los equipos y los egresos anuales de la nueva área creada). (Ver Cuadro 2.4.3.1)

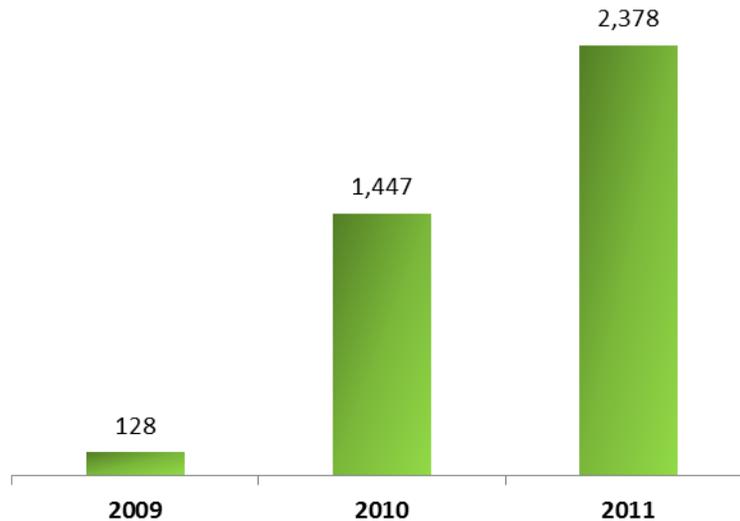
Cuadro 2.4.3.1.
Costos y Beneficios del proyecto como porcentaje del recaudo de ITBIS Interno
2008-2010

Año	Costos	Beneficios	Diferencia
2008	0.20%	0.00%	-0.20%
2009	0.14%	0.30%	0.17%
2010	0.11%	0.83%	0.72%
Total	0.45%	1.13%	0.69%

Nota: Datos calculados por el Departamento de Estudios con información de la Gerencia Financiera de la DGII.

A su vez, la evolución del número de impresoras instaladas aumentó de manera notable desde el 2009, año en que se instalaron 128 impresoras. Para el 2010 el stock de impresoras fiscales ascendía a 1,447, para un aumento de 1,319 impresoras en relación al 2009. En el 2011, el número total de impresoras fiscales instaladas ascendió a 2,378, un incremento de 931 impresoras en relación con el 2010. (Ver gráfica 2.4.3.2)

Gráfica 2.4.3.2.
Total de Impresoras Fiscales Instaladas
2009-2011



1/Fuente: Dirección General de Impuestos Internos, DGII.

Estos resultados demuestran el éxito del plan anti evasión aplicado por parte de la DGII, y el esfuerzo que está haciendo para lograr el cabal cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes. En conjunto estas tres medidas de control (retención del ITBIS de las operaciones con Tarjeta, Comprobantes Fiscales e Impresoras Fiscales) permiten controlar las transacciones realizadas en el territorio nacional y junto con el proceso de fortalecimiento interno de la DGII ha llevado a reducir la evasión del ITBIS de 42% en el 2004 a 29.7% en 2010.

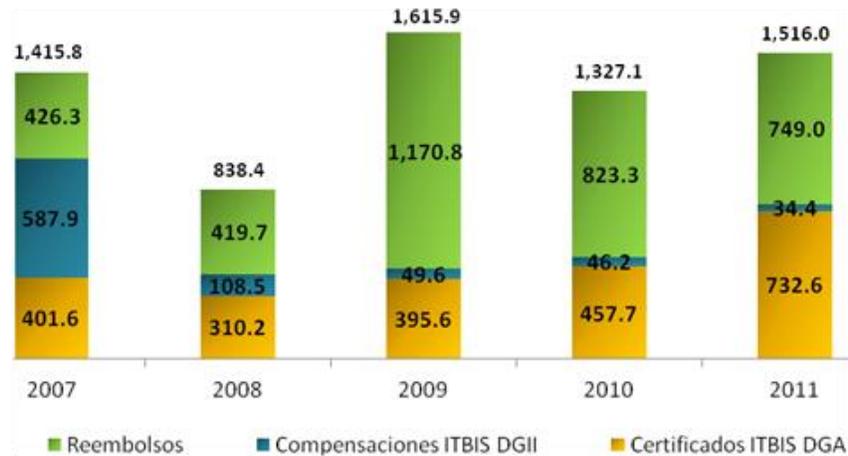
2.5. Devoluciones de Impuestos.

En promedio, la DGII en el periodo 2007-2011, realizó devoluciones por concepto de Rembolsos, Compensaciones de ITBIS y Certificados de ITBIS para la DGA, por un monto de RD\$717.8 millones anuales. Para el mismo periodo, la participación promedio anual de los

¹ Una devolución es el acto mediante el cual la Administración Tributaria (AT) devuelve a los contribuyentes aquellos tributos pagados que por una razón u otra fueron superiores al valor establecido por las disposiciones legales. Las devoluciones pueden tomar la forma de compensaciones y/o reembolsos. Una compensación es cuando se saldan impuestos contra otros impuestos, mientras que los reembolsos se entregan al contribuyente en forma monetaria.

rembolsos fue de 52.8%, 34.5% en certificados de ITBIS y 12.7% en compensaciones de ITBIS. (Ver gráfica 2.5.1).

Gráfica 2.5.1
Devoluciones^{1/} 2007-2011
En millones RD\$



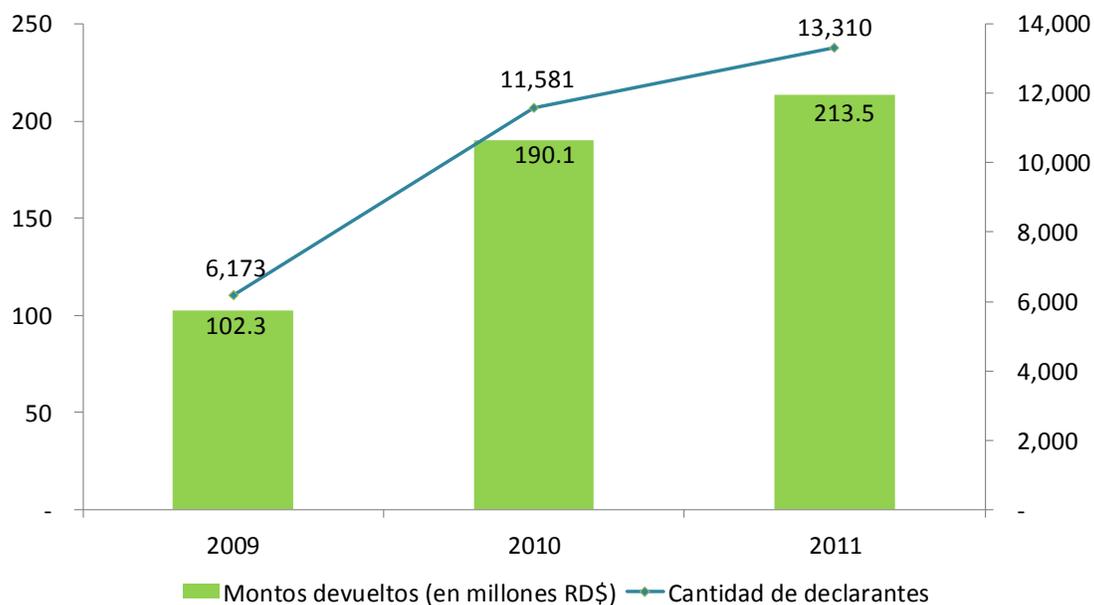
1/ Solo incluye compensaciones autorizadas.

2/Fuente: Dirección General de Impuestos Internos, DGII.

2.5.1. Devolución por Gastos Educativos.

Los resultados de la aplicación de la Ley 179-09 sobre la deducción de gastos educativos del Impuesto sobre la Renta para las personas físicas han sido más que satisfactorios. La cantidad de declarantes ha crecido sostenidamente, pasando de 6,173 en 2009 a 13,310 en el 2011. De esta misma forma, el total de beneficios en devoluciones recibidas por dichos contribuyentes pasó de RD\$190.1 millones en el 2010 a 213.7 millones en el 2011. (Ver gráfica 2.5.1.1)

Gráfica 2.5.1.1
Montos devueltos y declarantes beneficiarios de la Ley 179-09
2009-2011



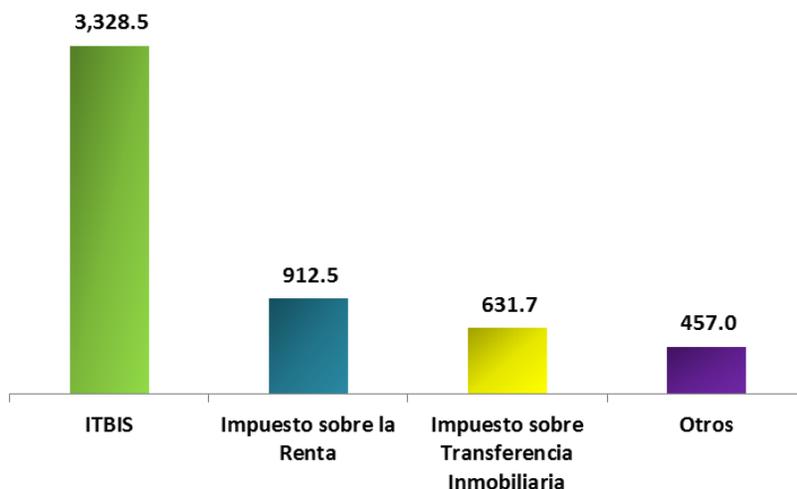
Nota: 1/Datos preliminares, cifras generadas el 3 de abril de 2012.

2/Fuente: Dirección General de Impuestos Internos, DGII.

2.6. Exenciones otorgadas por la DGII.

Para el año 2011 las exenciones otorgadas por la Dirección General de Impuestos Internos ascienden a RD\$5,329.7 millones. De los impuestos que más participación poseen en la exenciones son el ITBIS con el 68.5%, luego el Impuesto sobre la Renta con 18.8%, seguido del Impuesto sobre Transferencias Inmobiliarias con el 13%, y el restante 9.4% se encuentra distribuido entre el Impuesto sobre los Activos, Impuestos sobre Hipotecas, Primer Registro de Vehículos y Selectivos al Consumo. (Ver gráfica 2.6.1.)

Gráfica 2.6.1.
Exenciones DGII por Impuesto
 2011; En millones RD\$

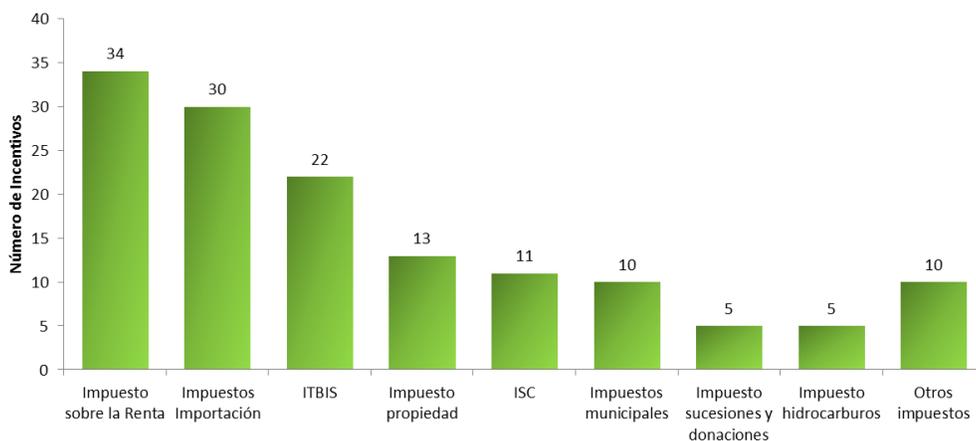


Fuente: Dirección General de Impuesto Internos, DGII.

2.7. Leyes de Incentivo Tributario.

Actualmente, existen 33 disposiciones legales que reducen el potencial del Sistema Tributario: 3 leyes generales; 11 leyes que crean regímenes especiales; y otras 19 leyes que otorgan incentivos. Estas 33 disposiciones legales contienen 140 incentivos si se cuentan por tipo de impuesto que sin lugar tornan complejo el Sistema Tributario. (Ver gráfica 2.7.1)

Gráfica 2.7.1.
Cantidad de Incentivos por impuesto
 En porcentajes del PIB; 2011



1/Fuente: Ministerio de Hacienda, 2011.

La República Dominicana cuenta con múltiples leyes que establecen regímenes de incentivo fiscal a empresas que se instalen en zonas geográficas específicas o que promuevan el desarrollo de una actividad económica en específico. Cada régimen presenta sus particularidades en lo que respecta a exenciones y plazos.

El régimen de Zonas Francas es fomentado por la ley 8-90 y busca promover el establecimiento de nuevas zonas francas, así como el crecimiento de las actuales. La legislación establece en el artículo 28 un plazo de 20 años para que las operadoras y empresas de zonas francas localizadas en zonas fronterizas del país se beneficien de las exenciones que otorga dicha ley. Mientras, otorga un plazo de 15 años a las operadoras y empresas de zonas francas localizadas en el resto del país. Estos plazos son vigentes a contar de su primer año completo de operaciones.

Asimismo, la ley 28-01 que crea el régimen de Desarrollo Fronterizo establece en el artículo 2 que las empresas que se localicen en zonas fronterizas podrán disfrutar de las exenciones establecidas por la ley por un plazo de 20 años. A su vez, la ley establece en el artículo 5 que solo las empresas que se establezcan dentro de un plazo de cinco años podrán disfrutar de los 20 años de exenciones. Las nuevas empresas que se establezcan pasado este plazo podrán disfrutar de la parte del periodo de exención que quede vigente. Sin embargo, operativamente se les ha concedido un plazo de 20 años a partir de la fecha de la resolución que les otorga el tratamiento de zona franca de desarrollo fronterizo.

Por su parte, el régimen de Cadena Textil viene dado por la ley 56-07 que establece en su artículo 4 la exención del Impuesto sobre la Renta a las empresas acogidas al régimen. Sin embargo la ley es omisa en lo referente al plazo o duración de las exenciones, pero operativamente se les otorga un tratamiento similar al de las zonas francas industriales, concediéndoles un plazo de 15 años de disfrute de las exenciones.

En último lugar, el régimen de Desarrollo Turístico lo establece la ley 158-01 y otorga a las empresas que se establezcan en determinados polos turísticos un conjunto de exenciones fiscales por un período de 10 años, contados a partir de la fecha de terminación de construcción y equipamiento del proyecto.

Adicionalmente existen otras leyes de incentivo que se resumen en el cuadro 2.7.1.:

Cuadro 2.7.1.
Resumen Regímenes Especiales
2004 - 2011

Régimen	Ley	Principales beneficios
Pro industria	392-07	<ul style="list-style-type: none"> • Depreciación acelerada de la maquinaria, equipo y tecnología adquiridos.
		<ul style="list-style-type: none"> • Deducción de hasta el 50% de las inversiones realizadas en la compra de maquinarias, equipo y tecnología del ejercicio fiscal anterior.
		<ul style="list-style-type: none"> • No se considera parte de la base imponible del impuesto a los activos aquellos activos fijos adquiridos durante el periodo establecido para la renovación de la industria.
Zonas Francas	08-90	Disfrute de las exenciones por un plazo de:
		<ul style="list-style-type: none"> • 20 años para las zonas francas localizadas en zonas fronterizas.
		<ul style="list-style-type: none"> • 15 años para las localizadas en el resto del país.
		100% de exención en el pago de:
		<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto sobre la Renta (ISR).
		<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto sobre la construcción, los contratos de préstamos y sobre el registro y traspaso de bienes inmuebles a partir de la constitución de la operadora de zonas francas correspondiente.
<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto sobre la constitución de sociedades comerciales o de aumento del capital. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Impuestos municipales y de importación. 		

Desarrollo Fronterizo	28-01	<ul style="list-style-type: none"> • Disfrute de las exenciones por un plazo de 20 años
		<ul style="list-style-type: none"> • Exención del 100% del pago de impuestos internos, aranceles aduaneros sobre materias primas, equipos y maquinarias, así como cualquier tipo de impuesto, durante un periodo de 20 años
Cadena Textil	56-07	<ul style="list-style-type: none"> • Se les otorga un plazo de 15 años
		<ul style="list-style-type: none"> • Exención del pago de ITBIS la importación y compra en el mercado local de los insumos, maquinarias, equipos y servicios establecidos por dicha Ley.
Desarrollo Turístico	158-01	<ul style="list-style-type: none"> • Exención del Impuesto sobre la Renta
		<ul style="list-style-type: none"> • Exención de un 100% del: <ul style="list-style-type: none"> • Impuesto sobre la Renta • Impuestos nacionales y municipales sobre: <ul style="list-style-type: none"> ○ Constitución de sociedades comerciales o de aumento del capital. ○ Transferencia sobre derechos inmobiliarios.
		<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto sobre Viviendas Suntuarias y Solares no Edificados (IVSS)
		<ul style="list-style-type: none"> • ITBIS e impuestos de importación aplicables sobre las maquinarias, equipos, materiales y bienes muebles necesarios para la construcción y el primero equipamiento.
		<ul style="list-style-type: none"> • Deducción hasta un 20% de la renta neta imponible cada año el monto de las inversiones en proyectos turísticos hasta 5 años.
		<ul style="list-style-type: none"> • Exoneración del 50% del ISR por un periodo de 15 años a las PF y PJ que inviertan en la construcción de salas de cine en el D.N. y Santiago. Y de un 100% para el resto del país.
Cine	108-10	<ul style="list-style-type: none"> • Deducción del 100% del valor real invertido del Impuesto Sobre la Renta, hasta un 25% del impuesto a pagar del ejercicio fiscal del año en que se realizó la inversión.
		<ul style="list-style-type: none"> • Exoneración del 50% del ISR por un periodo de 15 años a las PF y PJ que inviertan en la construcción de salas de cine en el D.N. y Santiago. Y de un 100% para el resto del país.

Libro y Biblioteca		<ul style="list-style-type: none"> • Exoneración de los impuestos sobre la importación y otros impuestos, incluyendo el ITBIS, aplicables sobre los equipos, materiales y muebles necesarios para el primer equipamiento de la sala de cine por 5 años. 	
	502-08	<ul style="list-style-type: none"> • Están exentos del ITBIS <ul style="list-style-type: none"> ○ La importación y venta de libros y productos editoriales de carácter científico y cultural. ○ Cadena de producción de libros y productos editoriales. ○ Exención del pago de ISR por 10 años a las empresas editoriales y librerías. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Exención de impuestos y gravámenes aduaneros: Las importaciones de papel e insumos para la impresión o edición de libros o productos editoriales de carácter científico o cultural 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ La importación de libros y productos editoriales de carácter científico y cultural 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Exención del ISR a autores y traductores de libros de carácter científico y cultural sobre los ingresos por concepto de derecho de autor de obras impresas en la Rep. Dom. y el exterior. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Exención del ISR e ITBIS de los premios nacionales e internacionales obtenidos por autores nacionales dominicanos 	

2.8. Reformas Tributarias.

Entre las reformas efectuadas en el periodo 2004-2011 se pueden mencionar las siguientes:

Ley 288-04

Esta reforma trajo consigo el incremento de la tasa del ITBIS de 12% a 16%, el establecimiento del Impuesto sobre Cheques y Transferencias Bancarias (\$1.5 por mil) y del Impuesto a las

Telecomunicaciones con una tasa de 10%. En adición a esto, la ley 288-04 aumentó la tasa de los impuestos específicos a los cigarrillos, la cerveza y al ron, e impuso un cambio en los tramos de la escala impositiva. A su vez, incrementa de 1.5% a 2% la retención de los pagos realizados a los proveedores del Estado e incluye en el pago del impuesto a la propiedad inmobiliaria los locales destinados a actividades comerciales, industriales y profesionales. Otra de las modificaciones que establece es en referencia al impuesto a las Sucesiones y Donaciones, este impuesto se cobraba con diferentes tasas las cuales se aplicaban según el grado de parentela que tuviera el heredero con el difunto, esta Ley unifica esas tasas en un 3% para las Sucesiones y un 25% para las Donaciones.

Ley 557-05

Esta ley sobre Reforma Tributaria, de fecha 13 de diciembre de 2005, tuvo como objetivo compensar la pérdida de recaudación del 1.96% el PIB producto de la eliminación de la comisión cambiaria con la entrada en vigencia del DR-CAFTA. La ley establece, entre otros, un incremento a las tasas del Impuesto sobre la Renta (ISR) de las personas físicas y las personas jurídicas de 25% a 30% para el año fiscal 2006, y establece su reducción gradual pasando a 29% en el año fiscal 2007, 27% para el 2008 y su retorno a 25% en el 2009. Para el caso particular de las personas físicas, se adiciona un tramo a la Escala Impositiva que grava las rentas que sobrepasan dicho tramo con un tasa de 30%, la cual se reduciría gradualmente hasta llegar a 25%.

A su vez, la reforma faculta a las personas jurídicas como agentes de retención y establece un impuesto anual de 1% sobre el activo de las personas jurídicas o personas físicas con negocio de único dueño. De igual manera, incrementa de 2% a 5% las retenciones hechas a los proveedores del Estado, establece un impuesto ad-valorem de 17% sobre la primera placa de los vehículos, un impuesto selectivo de 13% ad-valorem sobre el consumo interno de los hidrocarburos y también aumenta los impuestos específicos a los cigarrillos, la cerveza y al ron.

Ley 495-06

La ley No. 495-06 de Rectificación Tributaria incluye nuevas figuras tributarias y la modificación de otras. Su objetivo principal era compensar las pérdidas de ingresos por los impuestos que desaparecerían como consecuencia del Tratado de Libre Comercio firmado con Estados Unidos y Centroamérica (DR-CAFTA), así como para garantizar la estabilidad económica y mantener la sostenibilidad del crecimiento económico en el corto, mediano y largo plazo. Dicha Reforma entró en vigencia a partir del 1 de enero de 2007.

Entre otros aspectos la Ley:

- Establece la exigibilidad de comprobantes fiscales;
- Introduce un incremento de 13% a 16% del ISC aplicable a los combustibles fósiles y derivados del petróleo, al igual que un ISC adicional de RD\$3.00 sobre el gasoil premium y regular y de RD\$5.00 a la gasolina regular. De igual modo, se redujo en la misma cantidad el ISC aplicado a la gasolina premium mediante el artículo 25 de la Ley 557-05;
- Establece un ISC a los seguros con tasa de 16% a la vez que se les elimina el ITBIS;
- Reduce las tasas del ISC aplicables a los electrodomésticos, situándose casi todos entre 10% y 20%;
- Establece el Impuesto Selectivo al Consumo Ad-valorem a los productos derivados del alcohol y del tabaco, aplicados sobre los precios al por menor de dichos productos. Las tasas fueron de 15% para los productos derivados del alcohol (ron y cerveza) y 100% para los derivados del tabaco;
- Aumenta en 20% el impuesto único que se aplica a las bancas deportivas y se le establece un impuesto único de RD\$ 31,000.00 anuales a las bancas de lotería;
- Establece un impuesto anual sobre derecho de circulación de vehículos de todo tipo, pagadero entre los meses de agosto y octubre de cada año.

Ley 172-07

Esta Ley entró en vigencia a partir de julio del 2007 y fundamentalmente redujo la tasa del Impuesto sobre la Renta, modificando los artículos 296 y 297 del Código Tributario, para reducir la tasa máxima del ISR a las personas físicas y a las personas jurídicas de 29%, que era la tasa

correspondiente para el año fiscal 2007, a 25%. A su vez, modifica el artículo 290 de la Ley 11-92, del Código Tributario para aumentar el número de contribuyentes que puedan acogerse al Régimen Simplificado, por lo que las personas naturales o negocios de único dueño, sin contabilidad organizada, con ingresos brutos inferiores a RD\$6, 000,000.00 podrán deducir el cuarenta por ciento de sus ingresos gravables, a efectos de determinar su Renta Neta Gravable.

Ley 173-07

Esta ley es aprobada en el mes de julio del 2007 con el objetivo de simplificar y hacer más eficiente el cobro y la percepción de los tributos. Deroga y modifica determinados impuestos que en la actualidad no cumplen con los objetivos para los cuales fueron creados, resultando así poco eficientes dada su relación costo de recaudación versus monto recaudado, como son los tributos sobre documentos, ventas de formularios y sellos. Esta Ley también unifica múltiples obligaciones impositivas contenidas en diferentes leyes en un sólo tributo, de manera que se le haga más fácil el pago a los contribuyentes y se reduzca el costo de la recaudación de los mismos.

Ley 175-07

Establece cambios a las tasas del ISC sobre las bebidas alcohólicas y el tabaco. Con esta ley se reduce la tasa del impuesto ad-valorem a las bebidas alcohólicas de 15% a 7.5%, y en el caso de los cigarrillos se reduce la tasa ad-valorem de 100% a 20%. A su vez, incrementa el impuesto específico de RD\$16.82 a RD \$26.00 para las cajetillas de 20 unidades y de RD\$8.41 a RD\$13.00 para las cajetillas de 10 unidades.

Ley 183-07

Esta ley de Amnistía Fiscal entra en vigencia en el mes de agosto del 2007 y permitió a los contribuyentes del ISR, Impuesto a la Propiedad Inmobiliaria (IPI) e ITBIS acogerse a la Amnistía y librarse de las auditorías de los años no prescritos, pagando un impuesto calculado en base a la tasa efectiva de tributación según su actividad económica.

Ley 182-09

Reduce las retenciones por pagos de proveedores del Estado del 5% a 0.5%. Mientras deja exento del pago del 2% la reinscripción de hipotecas siempre que los préstamos sean para saldar préstamos anteriores, también deja exento el pago del selectivo de seguros de las empresas del sector agropecuario.

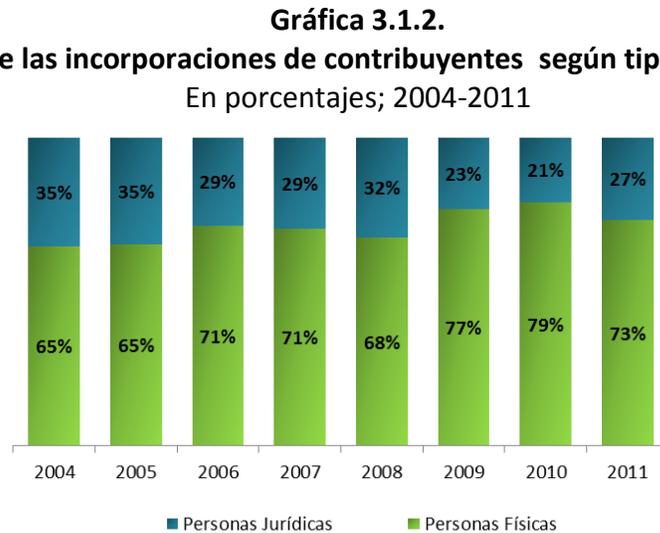
Ley 139-11

Establece un impuesto de un 1% anual a los Activos Financieros productivos netos de las instituciones clasificadas como bancos múltiples, asociaciones de ahorros y préstamos, bancos de ahorros y créditos y corporaciones de crédito; incrementa la tasa del Impuesto Sobre la Renta de las Empresas de un 25% a 29%, incrementa las retenciones por pagos a los proveedores del Estado de 0.5% a 3%, establece a las Zonas Francas una tasa de un 2.5% por concepto de Impuesto Sobre la Renta del valor de las ventas brutas realizadas en el mercado local, establece un régimen simplificado para el pago del Impuesto sobre la Renta a la operación de los casinos de juego legalmente establecidos, un impuesto único de treinta y cinco mil pesos (RD\$35,000.00) anuales a las bancas de lotería, un impuesto como régimen simplificado para el pago del Impuesto sobre la Renta de cinco por ciento (5.0%) sobre las operaciones o ventas brutas de cada máquina tragamonedas, un impuesto de diez por ciento (10%) mensual sobre la base de las operaciones o ventas brutas provenientes de todos los juegos que se realicen por internet.

3. Registro de contribuyentes.

3.1. **Incorporación al Registro Nacional de Contribuyentes (RNC)²**

En el periodo 2004-2011, se han incorporado en promedio, cerca de 43 mil contribuyentes por año a la base de datos del RNC, de los cuales en promedio el 71% de los registrados son personas físicas y el restante 29% personas jurídicas. (Ver gráficas 3.1.1. y 3.1.2)



1/Fuente: Departamento de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

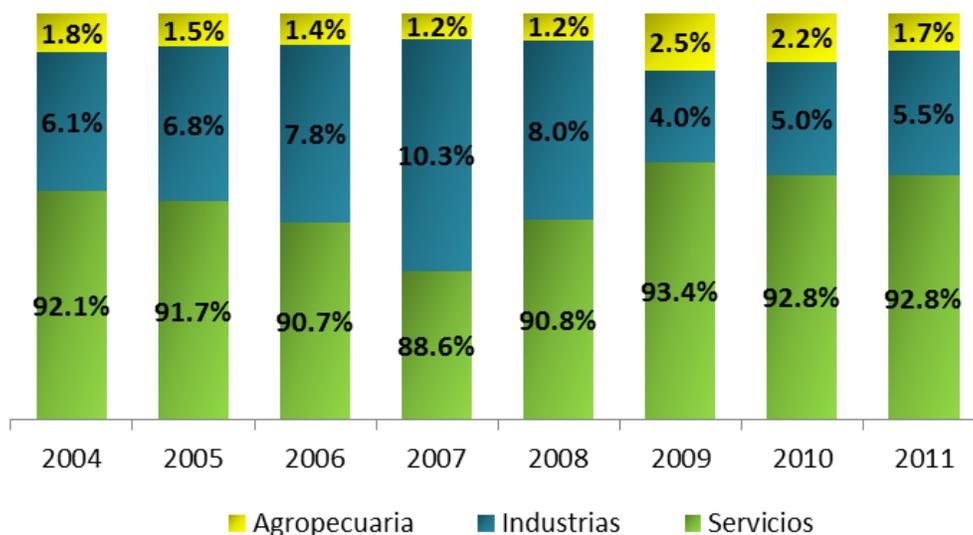
² El Registro Nacional de Contribuyentes es la base de datos que contiene todas las informaciones básicas de los contribuyentes tales como el Nombre, Dirección, Razón Social, Nombre Comercial, Actividad Económica, entre otros.

Para fines de este informe no se han tomado en cuenta dentro de las incorporaciones de contribuyentes (personas físicas y jurídicas) aquellos que se acercaron a la administración tributaria con el objetivo de sólo hacer una compra o un traspaso de un vehículo o un inmueble (Operaciones de Vehículos de Motor y Operaciones Inmobiliarias) y no con fines de ejercer alguna actividad económica que genere renta gravable; tampoco se tomaron en cuenta las personas registradas en la DGII como empleados ni obreros.

3.1.1.1. Incorporación de contribuyentes al RNC por actividad económica.

Los contribuyentes clasifican sus actividades económicas según el Código Internacional Industrial Unificado (CIIU), el cual es una referencia internacional para la clasificación de las actividades productivas de una economía³. Para el período 2004-2011, los mayores registros de contribuyentes fueron en el sector Servicios, con una participación promedio de 91.7%, luego le siguió el sector Industrias con 6.56% y por último el sector Agropecuario con 1.74%. (Ver gráfica 3.2.1. y cuadro 3.3.1)

Gráfica 3.1.1.
Contribuyentes incorporados a la base de datos del RNC por año,
según actividad económica
En porcentajes; 2004-2011



1/ Fuente: Departamento de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

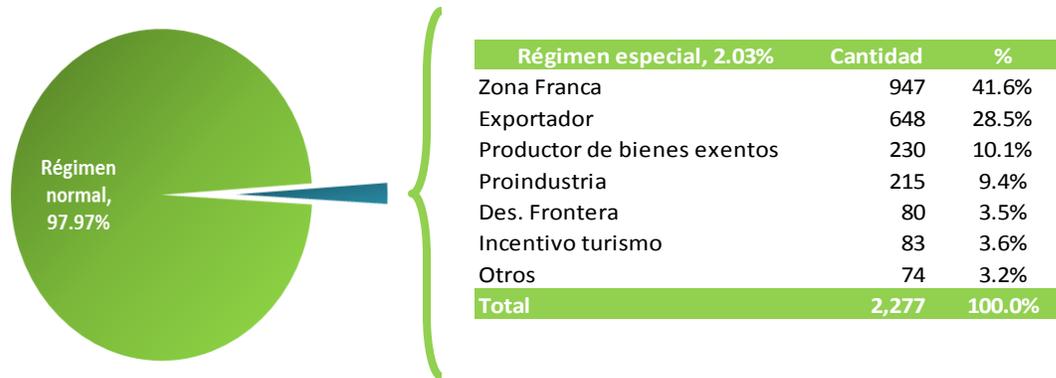
³ Para más detalles ver el manual disponible en <http://www.dgii.gov.do/publicaciones/estudios/Documents/CIIU2009.pdf>

3.2. Regímenes Especiales.

Al 31 de diciembre de 2011, un total de 2,277 personas jurídicas se habían acogido a un régimen de incentivo. De dichos contribuyentes, el régimen Zona Franca ha sido el que tiene mayor demanda ya que cuenta con 947 empresas registradas. Luego, le sigue la categoría de Exportador con el 28.5% y en tercer lugar Productores de bienes exentos con 10.1%. (Ver gráfica 3.3.1.)

Gráfica 3.2.1

Personas Jurídicas registradas en la base de datos del RNC según régimen al que pertenece
En porcentajes; al 31 de diciembre de 2011



1/Fuente: Departamento de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

3.3. Modificación por Ley Sociedades (Ley 479-08)⁴

En el mes de diciembre de 2008 se promulga la Ley 479-05 sobre Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, la cual reconoce los siguientes tipos de sociedades: a) Las sociedades en nombre colectivo; b) Las sociedades en comandita simple; c) Las sociedades en comandita por acciones; d) Las sociedades de responsabilidad limitada (SRL); e) Las sociedades anónimas; d) Las sociedades anónimas simplificadas (SAS)⁶; y (e) Empresa Individual de responsabilidad limitada (EIRL). Creándose así nuevos tipos de sociedades y modificándose otros.

⁴ Solo se incluyen las transformaciones de aquellas sociedades ya existentes y se cambiaron a las sociedades creadas por la Ley 479-08.

⁵ Luego modificada por la Ley 31-11

⁶ Se introduce con la Ley 31-11.

En este sentido, a partir de abril 2009 las sociedades registradas en el RNC empiezan a transformarse según la Ley, en especial a las nuevas creadas (SRL, la EIRL y SAS). Para el periodo comprendido de abril 2009 a diciembre 2011 se transformaron un total de 18,614 sociedades, de las cuales 17,494 corresponde a SRL, 1,101 a EIRL y 19 a SAS. (Ver cuadro 3.4.1.)

Cuadro 3.4.1
Contribuyentes transformados a los tipos de sociedad creadas según la Ley 479-04
 Abril 2009-diciembre 2011; en unidades

Año	Tipo de empresa			Total
	SRL	EIRL	S A Simplificada	
2009 ^{1/}	1,963	153		2,116
2010	6,028	345	1	6,374
2011	9,425	464	18	9,907
Total	17,416	962	19	18,397

1/ Fuente: Departamento de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

La Ley también establece la eliminación de las compañías por acciones (C. por A.) y como consecuencia de esto, empresas constituidas como C. por A. se han transformado. Para el periodo de estudio, un total de 4,863 empresas C. por A. han migrado a otro tipo, siendo la mayor transformación hacia SRL con 4,286, el restante se encuentran distribuidas en EIRL, sociedades anónimas, entre otras. (Ver cuadro 3.4.2.)

Cuadro 3.4.2
Matriz cantidad de contribuyentes transformados a otro tipo de sociedad (Ley 479-08)

Antes	Ahora			
	SRL	EIRL	S A Simplificada	Total
Empresa único dueño	387	159	0	546
Compañía por Acciones	4,286	117	3	4,406
Sociedad anónima	7,318	368	14	7,700
Sociedades accidentales	5,317	35	2	5,354
Otras	108	283	0	391
Total	17,416	962	19	18,397

1/ Incluye sociedad en nombre colectivo, comandita por acciones, sociedad anónima, entre otras.

2/Fuente: Departamento de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

3/Abril 2009-diciembre 2011; en unidades

Adicionalmente, la Ley estableció un mínimo de Capital Social de RD\$30 millones para las Sociedades Anónimas, lo que provocó una adecuación de capital o transformación hacia otro tipo de sociedad con un menor capital requerido. Para el periodo de abril 2009 a diciembre 2011 se han adecuado 384 sociedades las cuales modificaron su capital a RD\$30 millones.

4. Finanzas y ejecución presupuestaria.

En promedio, para el periodo 2004-2011, la ejecución presupuestaria fue de RD\$2,265 millones. Enfocándonos en el costo operativo⁷, en el 2004 este fue de RD\$0.012, mientras en el 2011 de RD\$ 0.017. En promedio, el costo operativo ha sido de RD\$0.013, es decir, para cada peso recaudado la DGII ha invertido 0.013 pesos en promedio. (Ver gráfica 4.1)



1/Fuente: Gerencia Financiera, Dirección General de Impuestos Internos.

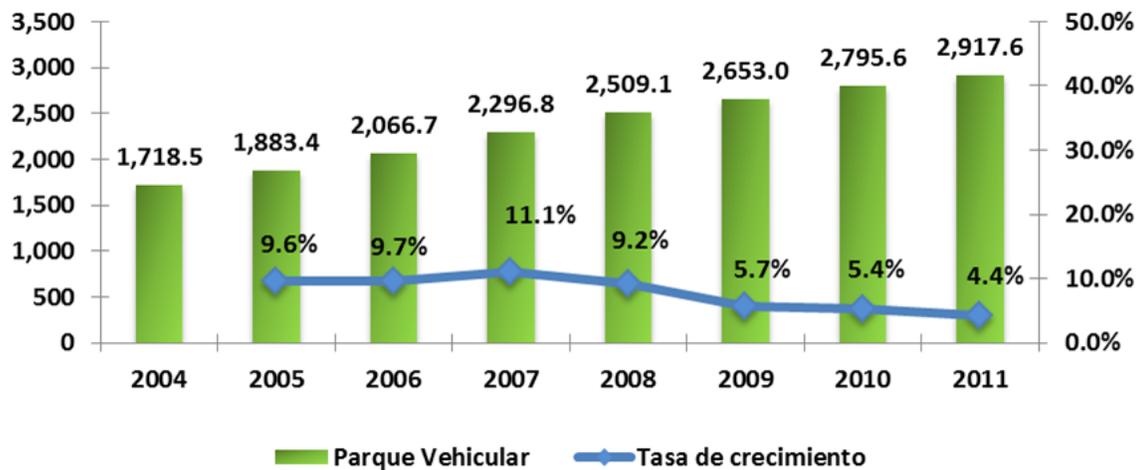
⁷ Costo al que ha incurrido anualmente la DGII a la hora de recaudar, calculado mediante la razón: ejecución presupuestaria/recaudación.

5. Vehículos de motor.

5.1. Evolución del parque vehicular e inscripción primera placa.

El parque vehicular al finalizar el año 2011 ascendió a 2,917,573 unidades. En el año 2004 el stock de vehículos ascendía a 1,718.5 miles de unidades, presentándose en el 2011 un crecimiento de este stock de 69.8%. (Ver gráfica 5.1.1)

Gráfica 5.1.1
Evolución del parque vehicular
2004–2011, en miles de unidades



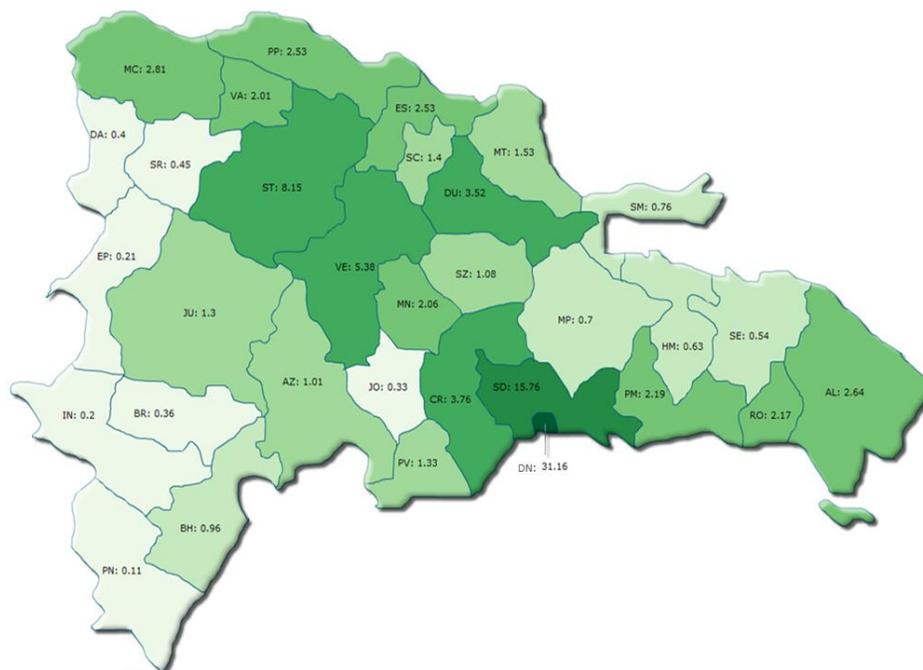
1/Fuente: Departamento de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

2/Nota: Cifras generadas el 24 de enero de 2012.

5.2. Parque Vehicular por provincia.

Al clasificar el parque vehicular por provincia, el 60.5% está distribuido entre el Distrito Nacional, Santo Domingo, Santiago de los Caballeros y La Vega; y el restante 39.5% está ubicado en las demás provincias que conforman el territorio nacional. (Ver Gráfico 5.2.1)

Mapa 5.2.1.
Parque vehicular de la República Dominicana
Según provincia
 Al 31 de diciembre de 2011; en porcentaje



- | | | | |
|--------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| AZ: Azua | IN: Independencia | DN: Distrito Nacional | SM: Samaná |
| AL: La Altagracia | JO: San José de Ocoa | PM: San Pedro de Macorís | SR: Santiago Rodríguez |
| BH: Bahoruco | JU: San Juan de la Maguana | PN: Pedernales | ST: Santiago |
| BR: Barahona | MC: Montecristi | PP: Puerto Plata | SZ: Sánchez Ramírez |
| CR: San Cristóbal | MN: Monseñor Nouel | PV: Peravia | VA: Valverde |
| DA: Dajabón | MP: Monte Plata | RO: La Romana | VE: La Vega |
| DU: Duarte | MT: María Trinidad Sánchez | SC: Salcedo | |
| EP: Elías Piña | | SD: Santo Domingo | |
| ES: Espaillat | | SE: El Seybo | |
| HM: Hato Mayor | | | |

1/Notas: Cifras generadas el 24 de enero de 2012. Estos datos corresponden al domicilio del dueño del vehículo.

2/Fuente: Departamento de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

5.3. Inscripción de vehículos.

En cuanto a la inscripción anual de vehículos, para el periodo 2004-2011 en promedio entraron anualmente 158,252 vehículos, siendo los de mayor participación en cada año las motocicletas, seguidas por los jeeps y automóviles. (Ver cuadro 5.3.1.).

Cuadro 5.3.1.
Evolución inscripción de vehículos
2004–2011, en miles de unidades

Tipo	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Automóviles ^{1/}	12,590	33,681	20,033	25,026	28,680	15,407	16,160	16,099
Autobuses	2,102	6,046	3,480	3,711	4,453	2,772	3,229	2,438
Jeeps	11,131	26,168	25,956	30,209	29,783	21,434	24,198	20,766
Carga ^{2/}	6,764	15,708	15,254	16,881	16,730	9,975	11,917	10,035
Motocicletas	33,050	81,592	115,833	151,156	129,705	92,844	85,165	71,280
Volteos	304	810	868	1,580	1,297	337	652	307
Máquinas Pesadas	547	591	1,214	989	1,129	479	778	613
Otros ^{3/}	460	353	569	589	589	567	514	439
Totales	66,948	164,949	183,207	230,141	212,366	143,815	142,613	121,977

1/ Incluye privados, público urbanos e interurbanos.

2/ Incluye camiones y camionetas.

3/ Incluye remolques, ambulancias, montacargas y fúnebres.

4/ Fuente: Departamento de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

5/ Nota: Cifras generadas el 24 de enero de 2012.

5.4. Recaudación del Parque Vehicular.

La recaudación total por concepto de vehículos de motor en el 2011 fue de RD\$6,167.8 millones, superando al 2010 en RD\$88.5 millones. La recaudación por emisión de primera placa y traspasos en el año 2011 aumentó RD\$30.5 y RD\$38.7 millones respectivamente. En cuanto a la renovación de marbetes el aumento fue de RD\$19.2 millones; duplicado de matrículas RD\$0.8 millones, mientras que el concepto de cambio/renovación de placas disminuyó RD\$0.6 millones. (Ver cuadro 5.4.1).

Cuadro 5.4.1.
Recaudación por concepto de vehículos de motor
En millones;
2009 – 2011

Conceptos de Recaudación	Año		
	2009	2010	2011
Renovación de Marbetes	1,145.20	1,199.30	1,218.50
Emisión Primera Placa	3,162.70	4,237.20	4,267.70
Traspasos	512.7	534.5	573.2
Duplicados de Matrículas	30.5	29.4	30.2
Cambio/Renovación de Placas	79.1	78.9	78.3
Total	4,930.10	6,079.30	6,167.80

1/ Fuente: Departamento de Estudios Económicos y Tributarios, DGII.

2/ Nota: Cifras generadas el 24 de enero de 2012.

6. Planificación Estratégica en DGII.

6.1. *Plan Estratégico Institucional.*

A partir del año 2004 la Dirección General de Impuestos Internos se enmarcó en el primer ejercicio de planeamiento estratégico a mediano plazo, definido inicialmente con un alcance de cuatro años (2004 – 2008). Este esfuerzo estuvo fundamentado en la necesidad de planear iniciativas estratégicas y proyectos a lo largo del tiempo, todo con miras a mejorar los resultados tanto a nivel recaudatorio como de gestión interna.

De esta forma nace el Plan Estratégico Institucional, caracterizado por ser un modelo de planeación por objetivos, sustentado en estrategias, proyectos e indicadores medibles y controlables a lo largo del tiempo. Desde un inicio, el modelo de planificación establecido buscaba alinear todas las acciones de la organización a objetivos mayores. Las iniciativas que no estuvieran alineadas al plan estratégico, no eran consideradas dentro de los planes anuales.

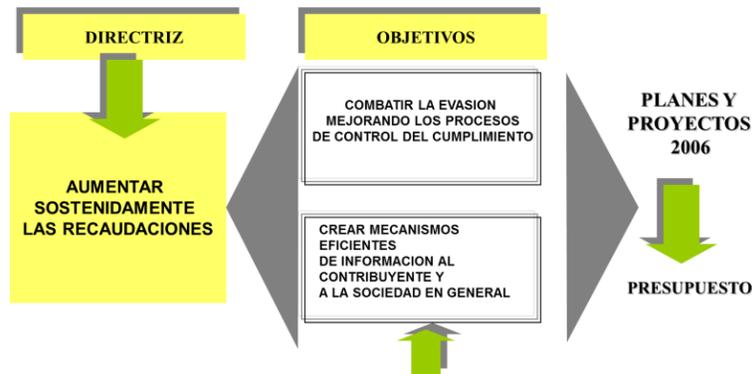
Grafico No. 6.1.1
Modelo de Planificación DGII
2004 -2012



1/ Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica.

El primer ejercicio de planeación (2004) contempló la formulación de la Directriz Estratégica Institucional, los conceptos de la Visión y la Misión Institucional, los Valores Institucionales, y por consiguiente, fueron diseñados dos objetivos estratégicos. En ese entonces, la prioridad de las iniciativas de la DGII, se resumía en dos Objetivos Estratégicos los cuales estaban orientados al combate de la evasión y a la mejora de los procesos de información al contribuyente.

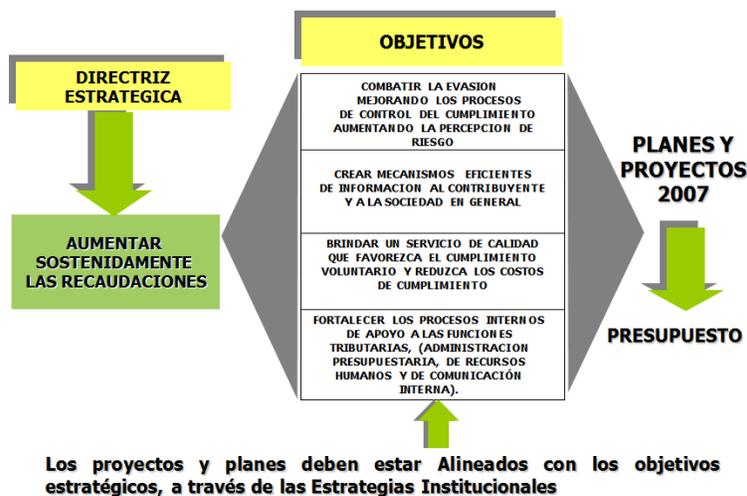
Grafico No.6.1.2.
Plan Estratégico Dirección General de Impuestos Internos
 2004 - 2006



1/ Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica.

En el 2006, fueron revisados los conceptos de directriz estratégica (“Aumentar sostenidamente las Recaudaciones”), y los dos objetivos estratégicos existentes a la fecha (Reducir Evasión Fiscal y Crear Mecanismos de Información), de esta forma, fueron incluidos dos nuevos objetivos estratégicos: “Mejorar el servicio al contribuyente” y “Fortalecer los procesos internos de apoyo a las funciones tributarias”.

Grafico No.6.1.3.
Plan Estratégico Dirección General de Impuestos Internos
 2006 – 2012



1/ Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica.

Este plan fue revisado nuevamente durante el 2009, y fue aprobado para su uso durante el periodo 2009 – 2012. Es importante destacar que el proceso de planeación estratégica estuvo dirigido por la Alta Dirección de la DGII en todo momento.

El Plan Estratégico Institucional comenzó con un levantamiento de la situación actual de la organización, tanto a nivel recaudatorio como a nivel de tecnología de la información, servicio y asistencia, cobranzas y procesos de apoyo. Esto fue realizado para conocer donde estábamos y hacia donde queríamos llegar en cuatro años.

6.2. Creación del Área de Planificación Estratégica.

A finales del 2009 fue creado el Departamento de Planificación, el cual asumió las labores de seguimiento y coordinación del proceso de planeamiento estratégico institucional y de planeación anual y operativa. En la actualidad, dicha área es la responsable de administrar el proceso de planeación, así como también ejecutar las tareas de asignación de metas y seguimiento al cumplimiento de las mismas tanto en las áreas de la Sede Central como de las Oficinas Territoriales. En el año 2011, el área de Planificación fue nombrada como Gerencia, con el objetivo de valorar aún más la función planificadora dentro del contexto institucional.

6.3. Sistema de Planificación Institucional.

En el año 2007, como solución a la planificación operativa de las áreas, la alta directiva organizacional diseñó un conjunto de indicadores de gestión por cada área, es decir, un Balanced Scorecard o tablero de mando integral. Este proceso fue administrado de forma manual por el área de Políticas y Procedimientos desde su inicio hasta su sistematización en el año 2010.

En este sentido, en el mes de enero de ese mismo año fue diseñado e implementado el Módulo de Planificación y Balanced Scorecard dentro del Sistema de Evaluación de Desempeño (S.E.D). Esta herramienta permitió sistematizar el proceso de documentación, aprobación y seguimiento a los planes de trabajo trimestrales de todas las áreas de la DGII. El sistema fue desplegado en todos los niveles organizacionales debido al impacto estratégico del proyecto.

7. Gerencia de Registro y Cobranzas de Contribuyentes.

La Gerencia de Registro y Cobranzas de Contribuyentes es el área responsable de administrar los procesos de incorporación y actualización del registro de contribuyentes, el proceso de control de comprobantes fiscales, y de gestionar la cobranza coactiva para los Grandes Locales⁸ y el resto de contribuyentes. El área nace en el año 2008, con la fusión del área de cobranzas y el área de registro de contribuyentes, desde entonces la misma ha participado en la formulación e implementación de los proyectos más importantes dentro del proceso de modernización de la DGII.

7.1. Régimen de Procedimiento Simplificado de Tributación (PST).

Con el objetivo de facilitar el cumplimiento tributario de los medianos y pequeños contribuyentes, sean personas jurídicas o personas físicas, mediante la liquidación del Impuesto sobre la Renta (ISR) en base a sus compras o ingresos, así como el pago del Impuesto sobre las Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) en base a la diferencia entre sus ingresos y compras, se desarrolla en el año 2008 el Procedimiento Simplificado de Tributación (PST) como un mecanismo para facilitar el cumplimiento de este tipo de contribuyentes.

El Procedimiento Simplificado de Tributación (PST) es el mecanismo a través del cual los contribuyentes pequeños y medianos, específicamente personas físicas y jurídicas del sector Comercial de Provisiones al por mayor y al detalle y las pequeñas industrias, cuyas compras sean de hasta treinta millones de pesos (RD\$30,000,000.00) y personas físicas, Negocios de Único Dueño y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada sin contabilidad organizada, cuyos ingresos no superen los seis millones quinientos treinta y dos mil ochocientos pesos (RD\$6,532,800.00) anuales puedan liquidar sus impuestos producto de sus obligaciones fiscales, ya sea en base a Ingresos o en base a Compras, con solo acceder al módulo en el portal web de la DGII www.dgii.gov.do (previa inscripción por esta misma vía).

⁸ Grandes Locales son todas aquellas Personas Físicas o Jurídicas pertenecientes a una Administración Local que formen parte del conjunto de contribuyentes cuya suma representa el 70% o más de las recaudaciones, en por menos uno de los factores de selección.

Con la implementación de este sistema se ha logrado acoger al sistema de tributación a un promedio por año de 449 contribuyentes por el régimen en base a las Compras y de 612 por el régimen en base a Ingresos, habiéndose inscrito un número de 2,148 contribuyentes en el primer año después de la implementación de este sistema (2009), para un total de 4,302 contribuyentes a marzo del 2012 según lo mostrado en la siguiente tabla:

Cuadro No.7.2.1
Contribuyentes acogidos al PST
 2009 – 2012

Incorporaciones	Persona Fisica	Sociedades	Total
PST	4,062	240	4,302

1/ Corte al 20 de Marzo del 2012.

2/ Fuente: Base de datos de declaraciones de la DGII.

El crecimiento de las declaraciones recibidas por este procedimiento han incrementado anualmente desde la creación del mismo en el año 2009, alcanzando un incremento de declaraciones de un 21.6% en el 2010 y un crecimiento en las declaraciones de 36.2% en el 2011 con respecto al año anterior.

7.2. Digitalización del Archivo de Registro.

La digitalización de documentos en el Departamento de Registro significó una revolución en el manejo de información dentro de la DGII, ya que a partir de esta iniciativa se iniciaron los trabajos para digitalizar todo el volumen de expedientes físicos que se encontraban en las diferentes áreas destinadas a archivos de la Institución.

Desde sus inicios el proyecto buscaba lograr una mayor eficiencia en el manejo y consulta de expedientes por parte de los funcionarios, lo que se traduciría en una disminución en los tiempos de atención y respuesta al contribuyente.

Durante los años 2008-2009 se digitalizó un aproximado de 123,000 expedientes que estaban almacenados dentro de un espacio destinado para archivo físico, algunos con una antigüedad mayor a 40 años; cuyo deterioro incluso se evidencia en las imágenes digitales a las que fueron transformados.

Actualmente se digitaliza un aproximado de 30,000 documentos anuales, que luego del proceso de control y digitalización son destruidos a través del método de reciclaje como parte de la tendencia mundial de protección al medio ambiente. En este sentido se han alcanzado los siguientes logros:

- Disminución del riesgo de pérdida de información.
- Ahorro y liberación de espacio físico.
- Fácil administración de los Registros almacenados.
- La información se conserva en mejor estado sin importar el tiempo que haya transcurrido.
- Los archivos digitales han mejorado la gestión del Área y han organizado mejor el trabajo de los funcionarios.
- Existe más seguridad en el control de consulta de los documentos.
- Disminución de costos para la Institución por la reducción del tiempo dedicado por los funcionarios a la búsqueda y consulta de documentos.

7.3. Creación del Área de Cobranzas.

A partir del segundo semestre del año 2007 se crea una estructura que permita atender de manera especializada la recuperación de los créditos tributarios. El objetivo de esta reorganización fue centralizar la gestión del cobro de las deudas en etapa coactiva en una sola área funcional, cuya única función fuera el seguimiento y recuperación de este tipo de deudas.

Con la consolidación del Área de Cobranza como única unidad gestora del cobro de las deudas en etapa coactiva se buscó hacer frente al incremento en las deudas que surgieran de los planes de control de omisión y morosidad, las acciones de control de evasión y las acciones de fiscalización fruto de los planes masivos de fiscalización que serían impulsados con el uso y aplicación de forma general a todas las operaciones comerciales del Numero de Comprobante Fiscal (NCF) a partir del año 2007.

Asimismo, a través de los años se han venido aplicando estrategias diversificadas de cobro con el fin de aumentar la cobertura de las acciones de cobro sin necesidad de provocar incrementos en el uso del recurso humano para esta gestión y para disminuir los plazos de recuperación.

7.4. Recuperación de las Deudas en Cobranza Coactiva.

Desde el año 2007, el porcentaje de recuperación de las deudas en etapa coactiva ha mejorado sustancialmente con crecimientos anuales justificados gracias al diseño de nuevos procedimientos y el uso de la tecnología en las labores de cobro.

Por concepto de Cobranza Coactiva, la DGII recaudó RD\$ 4,407.05 millones desde el 2006 hasta 2011 (incluyendo el recaudo por acuerdos de pagos por cobro coactivo). Específicamente desde el 2009 a la fecha, se han logrado tasas de crecimiento de 12.3%, 22.5% y 44.5% con relación a periodos anteriores, indicador que presenta una notoria mejoría en el proceso de gestión y seguimiento a deudas. A continuación se presenta la deuda recuperada desde el año 2006.

**Cuadro No. 7.5.1.
Recaudación producto de la Cobranza Coactiva
2006 – 2012**

Recaudo Cobranza Coactiva	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Grandes Contribuyentes Nacionales	12.7	189.9	73.3	67.0	235.7	1,217.2
Grandes Locales	10.4	66.4	103.4	173.3	228.4	169.4
Resto de Contribuyentes	51.8	191.5	211.2	303.5	527.3	574.7
Total	74.8	447.8	387.9	543.8	991.5	1,961.3

1/ Corte al 31/12/2011

2/ Fuente: Base de datos de declaraciones de la DGII

3/ Valores expresados en Millones de Pesos (RD\$).

4/ Incluye el recaudo por concepto de deudas en acuerdos de pago de cobro coactivo.

Vale resaltar que durante el año 2011 se alcanzaron los más altos registros de contribución por cobranza coactiva con total de RD\$ 1,961.3 Millones de Pesos, representado un crecimiento de RD\$969.75 millones con relación al año 2010.

A nivel de impuesto, el cobro de las deudas de ITBIS, Retenciones y Activos han crecido considerablemente desde el 2006. Específicamente para el ITBIS, el mayor incremento en el recaudo se evidenció en el año 2011, superando en un 88.7% los ingresos percibidos en el 2010.

Cuadro No. 7.5.2.
Recaudación producto de la Cobranza Coactiva
2006 – 2012

Impuesto	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ITBIS (ITB)	20.6	84.6	126.1	218.5	363.8	682.7
Renta	27.4	181.7	91.9	84.6	193.5	570.8
Activos (ACT)	0.0	5.2	14.3	67.0	110.0	111.8
Retenciones	2.1	38.7	36.6	61.3	116.1	142.1
ISC	0.1	9.9	11.3	3.4	59.5	171.9
IPI	7.7	26.9	23.2	71.5	85.9	72.0
Otros Impuestos	17.0	100.8	84.4	37.4	62.6	209.9
Total	74.8	447.8	387.9	543.8	991.5	1,961.3

1/ Corte al 31/12/2011.

2/ Fuente: Base de datos de declaraciones de la DGII.

3/ Valores expresados en Millones de Pesos (RD\$).

4/ Incluye el recaudo por concepto de deudas en acuerdos de pago de cobro coactivo.

Estos significativos crecimientos se debieron en parte a las acciones relacionadas a la priorización y manejo de antigüedad de las deudas, gestionando las de mayor valor e interés fiscal y las de mayor cobrabilidad.. En adición, la organización adquirió sistemas y herramientas que han permitido gestionar dicho proceso de una manera más eficiente, como ha sido la implementación del sistema de gestión de cobros y la implementación del Call Center para la gestión del cobro coactivo para deudas pequeñas.

7.5. Sistema de Control y Gestión de Cobros Coactivos.

Es una solución integral de cobros que permite la administración efectiva de carteras de deudas de grandes volúmenes. Proporciona herramientas el seguimiento en el proceso de cobros con lo que se disminuyen los plazos y se aumenta la productividad.

Como parte de la estrategia para mejorar el proceso de cobranza se adquirió este software especializado en el seguimiento de las deudas, que permite una mejor asignación entre los funcionarios y establecer criterios de priorización. Los beneficios de la implementación fueron los siguientes:

- Automatización del proceso de cobro coactivo.
- Mejora en la rotación de la cartera gracias al proceso de asignación automática.
- Establecimiento de criterios para priorizar la gestión de cobros por las deudas más significativas y de mayor antigüedad.
- Disminución de los plazos para la recuperación de deudas.
- Seguimiento en línea a la productividad de los funcionarios.
- Incremento en los porcentajes de recuperación de deudas.
- Mayor eficiencia en el cumplimiento de los plazos y seguimiento al proceso.

Gráfico No. 7.6.1
Flujo de Trabajo Call Center para Gestión de Cobros Coactivos



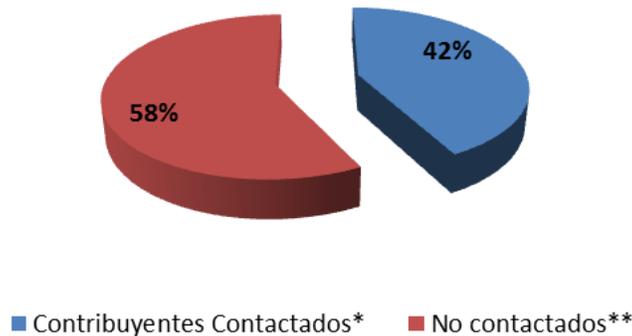
1/ Fuente: Gerencia de Registro y Cobranzas, Dirección General de Impuestos Internos.

7.6. Implementación de un Call Center para la Gestión de Cobros.

En el año 2011 se implementó la modalidad de la Gestión de Cobranza persuasiva a través del cobro telefónico, todo con miras a disminuir el flujo de contribuyentes que son sometidos al procedimiento de cobro coactivo. Esto ha permitido, entre otras cosas:

- Atención más oportuna a las deudas, evitando que se vuelvan más antigua bajo el enunciando de que a mayor antigüedad, es más difícil la recuperación.
- Disminución de los costos de recuperación de las deudas, por considerarse un medio de gestión masiva de deudas que puede ser subcontratado y que evita la aplicación de procedimientos legales que resulta más costosos para la DGII.
- Recuperación aproximada de un 50% de las deudas de contribuyentes con contacto efectivo.

Gráfico No.7.7.1.
Porcentaje de Contacto por Gestión Cobranza Coactiva por el Call Center
2011

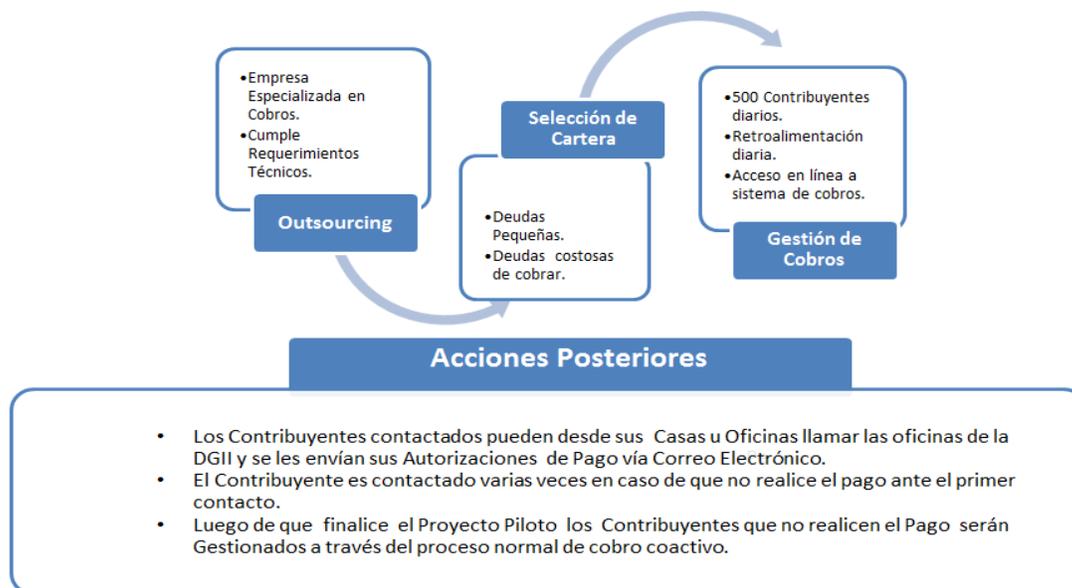


1/ Fuente: Gerencia de Registro y Cobranzas, Dirección General de Impuestos Internos.

- Concentración de las labores de los funcionarios de la DGII en las deudas más significativas en términos monetarios y en aquellas que requieren ser sometidas a procesos más sofisticados de cobro.

Este proyecto fue concebido de la siguiente manera:

Gráfico No.7.7.2.
Flujo de Trabajo Call Center para Gestión de Cobros Coactivos
2011



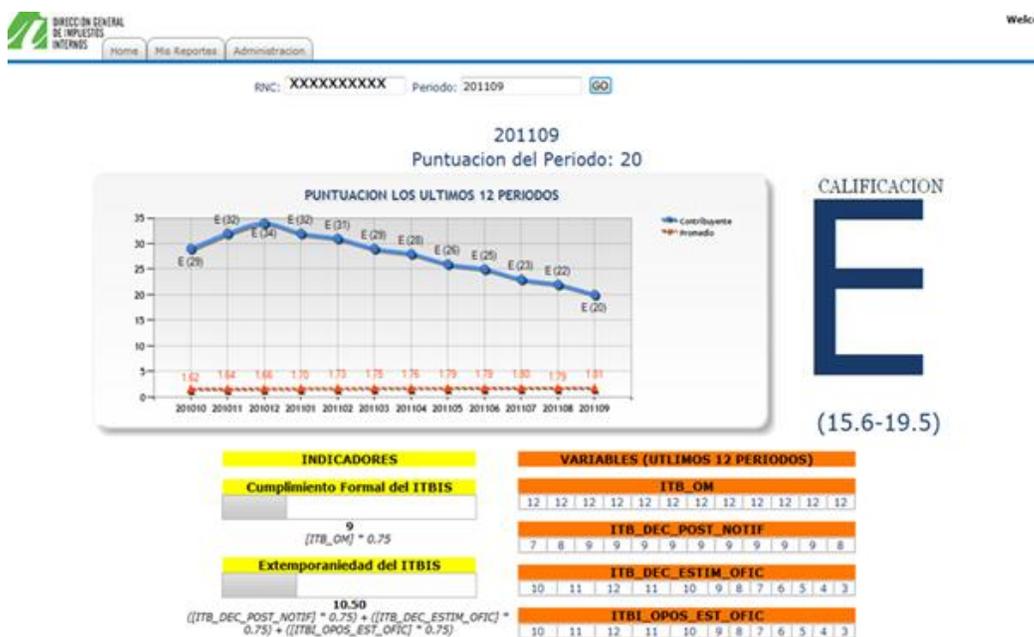
1/ Fuente: Gerencia de Registro y Cobranzas, Dirección General de Impuestos Internos.

7.7. Perfil de Riesgo del Contribuyente.

Se impulsó un proyecto de Perfiles de Riesgo Tributario para definir acciones específicas de cobranza y fiscalización de universos homogéneos. Esta iniciativa procura clasificar a los contribuyentes de acuerdo a su comportamiento histórico tributario para definir acciones parametrizadas en relación a cada tipo de clasificación; lo que permitirá tomar decisiones más objetivas respecto a los distintos tipos de contribuyentes.

Entre otras cosas, la medida implicará un aumento en la percepción de riesgo por parte de los contribuyentes y generará la tendencia en ellos a buscar mejorar su comportamiento tributario con el fin de moverse hacia los universos de menor riesgo.

Gráfico No. 7.8.1.
Gráfico: Sistema de Perfil de Riesgo del Contribuyente
 2011 – 2012



1/ Fuente: Gerencia de Registro y Cobranzas, Dirección General de Impuestos Internos.

8. Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

Dentro del proceso de Modernización de la Administración Tributaria, la Dirección General de Impuestos Internos se ha planteado como objetivo esencial el adecuar los procesos básicos de la Administración en busca de un mayor nivel de productividad, específicamente en lo relacionado con la fiscalización, recaudación y cobranza, a fin de desarrollar sistemas de información estructurados que permitan lograr un control de gestión efectivo sobre los contribuyentes. De esta forma, sobresale la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (antes llamada Departamento de Información), como una unidad trascendental dentro de este proceso de modernización.

8.1. *Sistemas de Información Implementados en la DGII (2004 -2012).*

Para explicar el desempeño tecnológico de la DGII, en el trabajo se describe brevemente la arquitectura de las aplicaciones informáticas que incluye la Oficina Virtual; un potente Sistema de Información Tributaria (SIT), transaccional con una base de datos única, que opera actualizando en tiempo real la cuenta corriente tributaria; y sistemas para el control tributario, tales como: el Sistema de Información Cruzada (SIC) que muestra todas las operaciones del contribuyente y el Sistema de Control de Casos (SECCON), que controla la gestión de los funcionarios en las acciones de control.

8.1.1. Oficina Virtual (2005 – 2012).

La implementación de la Oficina Virtual ha sido todo un trayecto y una enriquecedora experiencia para la DGII. Con el paso de los años hemos encontrado múltiples razones que justifican y demuestran la importancia que ha tenido esta herramienta en nuestro país tanto en los niveles de recaudación como en la reducción de costos y optimización de Procesos. Entre los beneficios de esta herramienta pueden mencionarse:

- Permite mejorar los Servicios de Atención e Información con una oficina 24 horas al día, siete días a la semana y con atención sin espera.
- Asequible desde cualquier punto con acceso a Internet dentro y fuera del país.
- Minimiza el costo de cumplimiento de los contribuyentes.
- Reduce los costos de almacenamiento de datos en papel (espacio físico, procedimientos), en la medida en que sustituye papel, ante la tendencia de reducción de los costos de almacenamiento de datos y garantiza la calidad y oportunidad del procesamiento de los datos.
- Permite optimizar la capacidad fiscalizadora con el uso y gestión de la información de contribuyentes y destinar los recursos de la DGII a estos fines.

- Se convierte en el mecanismo único de obtener información de parte del contribuyente y las entidades externas asociadas a la DGII, como parte de sus obligaciones tributarias y de ofrecer consultas a las entidades que lo requieran.
- Fortalece los mecanismos de control, en especial los masivos mediante el envío masivo de informaciones de gastos y compras.

**Gráfico No. 8.1.1.1.
Oficina Virtual 2.0**



1/Fuente; Gerencia de Tecnología de Información, Dirección General de Impuestos Internos.

Quizá una de las ventajas más importantes para la Administración Tributaria es que no se duplican los documentos electrónicos por documentos en papel, de lo contrario se convertiría en un esfuerzo de modernización fallido.

Un avance importante es que en el mismo momento en que un contribuyente declara por Oficina Virtual y realiza el pago a través de la red bancaria, ya sea en ventanilla o por transferencia de fondos en su cuenta de Internet Banking, se actualizan los registros en la “cuenta corriente” del contribuyente, en el Sistema de Información Tributaria de la DGII, esto evita la duplicación de esfuerzos y la reducción de carga operativa por parte de los oficiales de

control, dejando las tareas solamente en el control de las obligaciones y el monitoreo de los contribuyentes. Esta es una característica muy importante desde el punto de vista de la transparencia del proceso, primeramente porque el contribuyente puede consultar su cuenta corriente en línea, ver los pagos que ha efectuado e inclusive revisar las informaciones suministradas por terceros.

La estrategia inicial de la Oficina Virtual fue incorporar a los Grandes Contribuyentes Nacionales, con fines a que los mismos pudieran presentar las declaraciones de ITBIS e Impuesto sobre la Renta. Para ello, se realizó todo un levantamiento (hardware y software) con miras a materializar la sistematización de los procesos y para poder administrar los cúmulos de información que serían remitidos por los contribuyentes. Luego se desplego el acceso al resto de contribuyentes.

Desde su implementación hasta el 2010 los usuarios podían acceder a los servicios de la Oficina Virtual mediante el número de RNC (sin guiones ni caracteres especiales), utilizando la clave de acceso que era generada de forma automática por el sistema, almacenada en los sistemas de la DGII (usando un algoritmo de encriptación), y enviada al contribuyente solicitante, a través del correo electrónico. En el 2011 se implementaron los Tokens electrónicos y las tarjetas de autenticación para mejorar la seguridad y la autenticación del acceso de los contribuyentes a la plataforma, esta estrategia fue desarrollada inicialmente con los Grandes Contribuyentes Nacionales y posteriormente desplegada a los Grandes Locales; al resto de contribuyentes.

- **Resultados de la Implementación (OFV):**

Un elemento importante a destacar sobre el uso de la Oficina Virtual, es que desde la implementación de la herramienta en 2005, el porcentaje de declaraciones del Impuesto a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) pasó a ser de 0% en 2005 a un 82.6% en el 2011. De esta misma forma, en seis años el porcentaje de declarantes del Impuesto sobre Renta paso de ser de solo un 4.9% en el 2006 a un 74.0% en el 2011.

Cuadro No. 8.1.1.1.
Declaraciones Recibidas por Medio de Presentación
 2006 – 2012

Declaraciones por Medio de Presentación	Irbis		Renta	
	Internet	Presencial	Internet	Presencial
2006	30.1%	69.9%	4.9%	95.1%
2007	46.1%	53.9%	19.1%	80.9%
2008	64.6%	35.4%	49.2%	50.8%
2009	70.0%	30.0%	58.4%	41.6%
2010	76.1%	23.9%	66.9%	33.1%
2011	82.6%	17.4%	74.0%	26.0%

1/ Fuente; Dirección General de Impuestos Internos

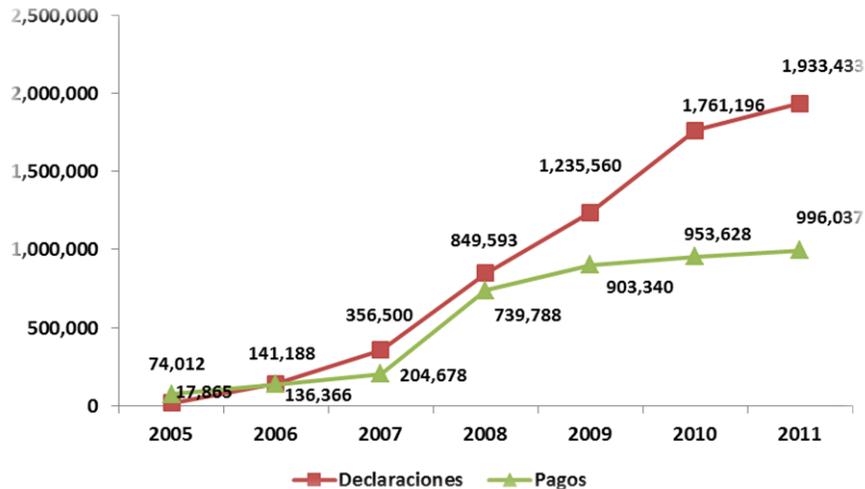
3/ Las declaraciones por Internet son aquellas presentadas vía Oficina Virtual y Las Declaraciones Presenciales son aquellas digitadas en la Administración Tributaria.

Cuadro No. 8.1.1.2.
Declaraciones de Renta e ITBIS por Oficina Virtual
 2007 – 2012

Impuesto	2007	2008	2009	2010	2011
IR1	7,343	26,395	42,295	57,318	70,864
IR2	12,898	40,507	54,476	61,571	64,008
ITB	298,323	191,430	223,106	217,076	171,974

1/ Fuente; Dirección General de Impuestos Internos

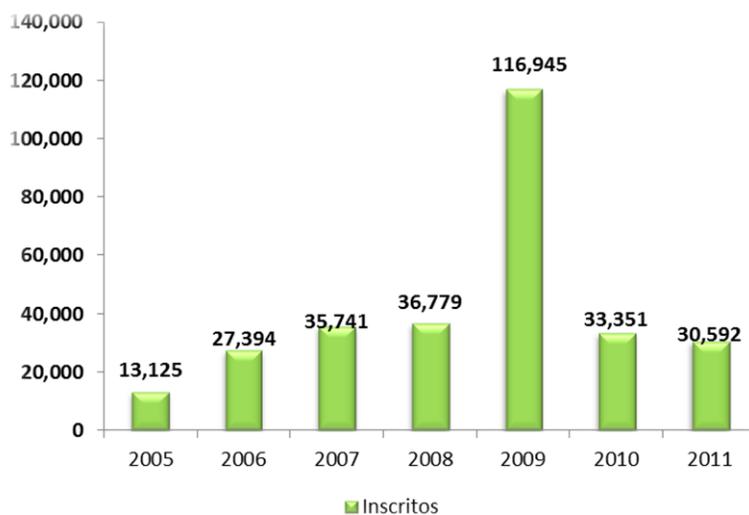
Gráfico No. 8.1.1.3.
Declaraciones Recibidas y Pagos Recibidos en la OFV
 2005 – 2011



1/Fuente; Gerencia de Tecnología de Información, Dirección General de Impuestos Internos.

2/ Incluye Declaraciones Activas en la Base de Datos de Declaraciones.

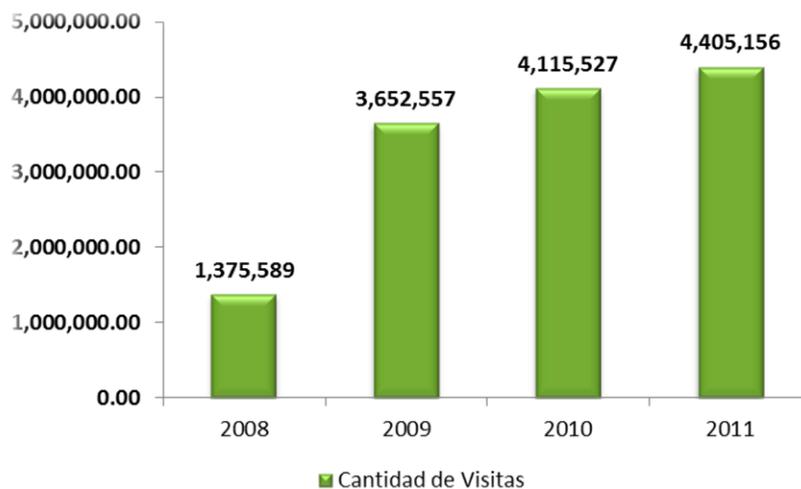
Gráfico No. 8.1.1.4.
Usuarios Registrados en la OFV
 2005 – 2011



1/Fuente; Gerencia de Tecnología de Información, Dirección General de Impuestos Internos.

Durante el 2011 se recibieron un total de 4,405,156 visitas a Oficina Virtual, cifra que representa un incremento de 7.04% con respecto al 2010 y 20.6% con respecto al 2009.

Gráfico No. 8.1.1.5.
Accesos a Oficina Virtual
 2008 – 2011



1/Fuente; Gerencia de Tecnología de Información, Dirección General de Impuestos Internos.

8.1.2. Sistema de Información Tributario.

La DGII dispone de un sistema de información tributario (SIT) transaccional con una Base de Datos única, que permite desde el registro de los contribuyentes, la captura de declaraciones presenciales a través de la Oficina Virtual, tanto las autoliquidaciones como los ajustes o estimaciones resultantes de procesos de determinación o fiscalización, el registro de los pagos procedentes de los bancos o de cualquier vía, la cuenta corriente tributaria, entre otras operaciones propias de la Misión de la DGII. Una característica relevante de este sistema informático es que opera en tiempo real.

Desde este sistema (SIT) se nutren el resto de las aplicaciones o herramientas tecnológicas con que cuenta la DGII para el apoyo a funciones o procesos particulares. Todos se integran y utilizan la misma base de datos. Esta integración es otra característica relevante para hablar de gestión eficaz.

8.1.3. Sistema de Información Cruzada S.I.C. (2005 -2012).

Este sistema se nutre de informaciones que los contribuyentes remiten electrónicamente tales como: los comprobantes fiscales que los contribuyentes utilizan como crédito del ITBIS y gasto del Impuesto Sobre la Renta, los comprobantes emitidos, los pagos recibidos por el comercio con medios electrónicos de pagos, los vehículos, las acciones, los inmuebles registrados, etc. El SIC presenta otras informaciones como son los pagos realizados por medios electrónicos, informaciones del patrimonio del contribuyente, acciones de la empresa y datos del registro del contribuyente.

El SIC entro en producción en el año 2005; luego fueron desarrolladas mejoras al mismo poniéndose a disposición el Sistema de Información Cruzada 2.0 (2007) y el Sistema de Información Cruzada 3.0 (2011).

Si bien el SIC tiene utilidad para la detección de incumplimientos, también apoya la cobranza en tanto hace posible que se acceda a informaciones que permiten identificar transacciones o bienes de utilidad para evitar la dilución del patrimonio y el lograr el cobro efectivo. Conocer lo que tiene y sus clientes permite colocar medidas cautelares o preventivas.

8.1.4. Sistema de Control de Casos SECCON (2007 – 2012).

Este sistema tiene particular relevancia en el control de la gestión de los funcionarios, porque los planes masivos de detección de incumplimientos se cargan en este sistema permitiendo un control de la gestión que realiza el funcionario, así como también la obtención de estadísticas de resultados más confiables. El proyecto fue iniciado en el año 2007 y fue puesto en operación en el año 2009.

Los casos que se cargan a este sistema son aquellos que se identifican a partir de programas de verificación que definen las áreas responsables de la planificación operativa de la DGII, se distribuyen a nivel nacional y se establecen metas para el cumplimiento del procedimiento que corresponda.

Gráfico No. 8.1.5.1.
Sistema de Seguimiento de Casos

The screenshot displays the 'SECCON SEGUIMIENTO CASOS CONTRIBUYENTES v1.0' interface. The top navigation bar includes the user 'Yulesy Ogando B' and the role 'Auditor'. The main content area shows details for a specific case (00100720655) assigned to 'CLARA ELISABETH JAQUEZ ARISTY'. The 'Detalle del Caso' section includes fields for Case No., Date of Processing, Auditor, Local Administration, Contributor Type, Current Status (ASIGNADO), Date of Status Change, Activation Date, Area/Department (Control de Contribuyentes), and Associated Amount (\$161,347.13). Below this, a 'Notificaciones' table shows a notification from 21/09/2011 regarding a missed deadline. A 'Herramientas' section offers options like 'Desbloquear' and 'Formatos de Envios'. At the bottom, a 'Listas para Notificación' table lists three related cases with their respective periods, types, amounts, processing dates, and current statuses.

No.	Periodo	Tipo	Monto	Fecha Procesado	Estado Actual
2717499	200804	Morosidad Declaración TRES (T-1)	69.228,56	14/07/2011	REVISADA
2717500	200807	Morosidad Declaración TRES (T-1)	79.512,97	14/07/2011	REVISADA
2717501	201009	Morosidad Declaración TRES (T-1)	12.605,60	14/07/2011	REVISADA

1/Fuente; Gerencia de Tecnología de Información, Dirección General de Impuestos Internos.

8.1.5. Página Web Institucional (www.dgii.gov.do).

La página Web de la DGII www.dgii.gov.do le permite a los usuarios conocer sobre nuestra institución, obtener informaciones en general y los servicios que tenemos disponibles, tales como los servicios Web, donde están las Consultas y Calculadoras. A través de las consultas los contribuyentes y público interesado podrán conocer los datos necesarios para realizar los principales trámites tributarios que administra la DGII. Las Calculadoras son herramientas que hemos diseñado para que los contribuyentes puedan saber el monto a pagar o monto imponible del trámite que desea realizar. Para el uso de estas herramientas los usuarios no requieren registrarse en la DGII

**Gráfico No. 8.1.5.1.
Página Web Institucional**



1/Fuente; Gerencia de Tecnología de Información, Dirección General de Impuestos Internos.

- **Cronología de Actividades:**
 - Contratación de los servicios de outsourcing de la empresa Nextmedia para las actualizaciones del portal. **(2004)**

- El portal DGII gana premio Arroba de Oro por mejor página categoría gobierno. **(2006)**
- Instalación y configuración de Microsoft SharePoint Portal Server **(2007)**.
- Desarrollo e implementación de Flujos de Trabajo SharePoint Server 2007 **(2008)**
- Creación Portal PST **(2009)**.
- Creación Portal Gastos Educativos **(2009)**.
- Rediseño y publicación Portal de Educación Tributaria **(2010)**.
- Nueva plataforma Oficina Virtual **(2010)**.
- Rediseño y Publicación Portal de Transparencia **(2011)**.
- Creación Juego virtual Yararí, para la página de Educación Tributaria **(2011)**.
- Migración a SharePoint 2010 **(2011)**.

8.1.6. Firma Digital en la DGII.

La aplicación FDII (firma digital en impuestos internos) es una aplicación diseñada para cubrir las necesidades de Firma Digital en esta institución. La Dirección General fue la primera organización en el país en utilizar este tipo de herramienta, suceso que ha permitido equiparar la DGII con Administraciones Tributarias modernas del mundo.

Entre los beneficios de la herramienta se pueden mencionar:

- Proveer documentos electrónicos seguros y confiables.
- Generar confianza y extender el uso de la firma digital para otras transacciones tributarias y administrativas en la DGII.
- Mejorar procesos donde se interactúa con otras entidades, reduciendo el riesgo de falsificación de documentos.
- Equipararse con otras instituciones tributarias del mundo.

Las principales características de la aplicación son:

- Autenticación al Back-End mediante Certificados Digitales.
- Firma digital de los justificantes de transacciones de pago de forma automática:
 - Solicitada por un tercero autorizado mediante una petición WebServices de forma manual:
 - Desde el Back-End de la aplicación.
 - Envío de email firmado digitalmente de forma manual y de forma automática.
- Servicio de Custodia de documentos firmados.
- Histórico de transacciones.

Además de las herramientas necesarias para la configuración básica del sistema, como el control de usuarios autorizados, niveles de acceso y gestión de las plantillas de firma.

Con la Infraestructura creada se han implementado diversos proyectos integrados a la Oficina Virtual que permiten la firma de documentos como son:

- 1) Notificaciones Electrónicas Firmadas Digitalmente.
- 2) Certificaciones de Impuestos.
- 3) Certificaciones de la Secretaria de Estado de Trabajo.

**Gráfico No. 8.1.6.1.
Firma Digital Oficina Virtual**



1/Fuente: Gerencia de Tecnología de Información, Dirección General de Impuestos Internos.

8.2. Cronología de Proyectos y Mejoras a Sistemas de Información.

A Continuación se desglosa una breve reseña sobre los trabajos ejecutados por el Área de Tecnología de la Información durante el periodo 2004 – 2012.

(2004)

- Implementación del Sistema TAX Solutions (SIT) como sistema de información tributaria.
- Migración de la Plataforma Natural/ADABAS al Sistema Oracle Financials.
- Dentro de los programas implementados están los siguientes:
 - Estructura de Datos para Cruces de Información. Definición de formatos para cruces sobre: Exenciones de ITBIS (Banco Central), Adelantos de ITBIS en compras locales/servicios, Adelantos de ITBIS en Importaciones y Tarjetas de Crédito.
 - Aplicación para captura de datos en Aduanas. Diseñada para digitar los expedientes de importación de Aduanas para fines de validación y cruces de información.
 - Consultas diseñadas para un ambiente Web, permitiéndole al usuario consultar: cédulas de identidad, vehículos de motor y RNC.
 - Recepción de pagos de Retenciones a Asalariados mediante acuerdo con TSS a través de la red bancaria usada por la Tesorería de la Seguridad Social.

(2005)

- **Oficina Virtual 1.0:** En el año 2005 se lanzó la primera versión de la Oficina Virtual, con los siguientes servicios:
 - Inscripción de Personas Físicas y Jurídicas al RNC.
 - Solicitud de clave de acceso (PIN), donde el contribuyente solicita su PIN para consultar los servicios de Oficina Virtual.
 - Declaraciones Interactivas, se podrá presentar las Declaraciones Juradas de Impuestos en:
 - Impuestos a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS).

- Impuesto sobre la Renta de Sociedades (IR-2) y sus anexos
 - Impuesto Sobre la Renta de Personas Físicas (IR-1).
 - Impuesto Selectivo al Consumo y sus anexos.
- Consulta de Declaraciones, documentos, pagos y autorización de pagos.
- Consulta de datos del RNC, donde el contribuyente dispone de datos de información general, sus actividades económicas, obligaciones, vehículos e inmuebles de su propiedad.
- Consulta de Norma 8-04, donde se visualizan los datos de las retenciones efectuadas por las Compañías de Adquirencia. El sistema presenta el monto, periodo y la compañía de tarjeta que realizó la retención.
- **Sistema de Información Cruzada 1.0 (SIC).** Permite a los funcionarios de la DGII obtener información de los contribuyentes de forma integrada y de diferentes fuentes de información.
- **Proyecto Datos Norma 8-04** (Retención de ITBIS en las Transacciones de Tarjetas de Créditos. Permite a las Compañías de Adquirencia reportar las Informaciones del ITBIS retenido por las transacciones de Tarjetas de Crédito.
- **Recaudación por la Red Bancaria.** La que facilita a los contribuyentes la facilidad de poder realizar los pagos de sus obligaciones con la DGII en las instituciones Bancarias de forma rápida, segura y completamente en línea.
- **Sistema Oracle Financials.** Apoyo en la Implementación de los módulos del Mayor General, Cuentas por
- **Diseño nuevo Data Center.** Equipo especializado para el almacenamiento a través de red en Fibra Óptica de las informaciones de la DGII.

(2006)

- Módulo de Registros de imprentas para Control y Emisión de Comprobantes Fiscales.
- Recaudación por la RED Bancaria.
- Cruces Renta 2005 Sociedades y Personas Físicas y Cruces Masivos ITBIS, Sociedades y Personas Físicas.

- Módulos de conciliación de transacciones electrónicas.
- Módulo de Cobranza y cobro compulsivo.
- Procedimiento de Carga de Datos.
- Módulo de Descargo de Deudas.
- Implementación de Tecnología de Voz sobre IP.
- Segmentación y Readecuación de la Red de Datos de la Sede Central.
- Diseño y supervisión de cableado en nuevas administraciones en Pisos 6 y 7 Sede Central y la Administración Local de Herrera.
- Adquisición de Equipos Proyecto Control de Facturación.

(2007)

- Inicio del Desarrollo Sistema de Seguimiento de Casos (SECCON).
- Implementación Nueva Versión SIC (**Sistema de Información Cruzada 2.0**).
- Módulo de Registro de Reintegro de Cheques.
- Procesos Integración Inconsistencias NCF con Sistema de Manejo de Casos.
- Implementación Cobro de Impuestos Banco de Reservas.
- Contra parte en el Diseño del Proyecto de Firma Digital para declaración y pago en línea de IPI.
- Diseño y dirección del Proyecto de Cableado Estructurado en el Piso No. 3 y 7 de la Sede Central.
- Instalación y configuración de Microsoft SharePoint Portal Server.
- Módulo de Declaraciones y Pagos en VB.Net.
- Módulo de Comprobantes Fiscales.
- Módulo para renovación de Motocicletas.
- Renovación Marbetes 2007.

(2008)

- **Puesta en producción del nuevo Servidor Core de Base de Datos del Sistema de Información Tributaria:** El nuevo servidor Core de Base de Datos del Sistema de Información Tributaria quedó en operaciones el 10/02/2008.

- **Expansión y actualización del sistema de almacenamiento centralizado y adquisición de equipos para el Site de Contingencia:** Se estructuró el proyecto de expansión y actualización del sistema de almacenamiento centralizado de información y adquisición de equipos para el Site de Contingencias. Este proyecto servirá como base para el proyecto de digitalización de documentos y seguridad de las informaciones.
- **Proyecto de digitalización del archivo de Registro de Contribuyentes:** En mayo de 2008, se instalaron los equipos que hacían falta para completar el proyecto.
- **Sistema GPS (Google Earth) para el Dpto. de Fiscalización de Bienes:** Para el trimestre abril-junio del presente año se tenía contemplado la adquisición de una licencia de Google Earth para hacer una instalación piloto. La misma fue adquirida e instalada en fecha 28/05/2008, con dicha licencia se hizo una prueba de instalación en nuestros servidores de Terminal Services para que sea utilizada por más de un usuario de manera concurrente, la prueba arrojó resultados negativos por ende se ha previsto para el trimestre julio-septiembre adquirir más licencias.
- **Módulo de Declaraciones y Pagos en VB.Net:** Se creó opción para recepcionar Pagos registrando el número de autorización.
 - Opción para Recepción de Declaración y Pago.
 - Opción para Recepción de Declaraciones en Línea.
- **Modulo del Registro en ASP.Net:**
 - Se creó la modificación de Personas Físicas.
 - Se creó el Mantenimiento de Carnet Exención de ITBIS para Zonas Francas.
 - Se creó la Consulta de Carnet Exención de ITBIS para Zonas Francas.
 - Se inició la referente a reorganización de sociedades (parte de disolución).
- **Módulo de Vehículo en ASP.Net:**
 - Copia y adaptación del login de seguridad de la Oficina Virtual, a los fines de que los usuarios puedan acceder a dicho módulo.
- **Modulo del IPI:**
 - Reajuste al módulo para cambio de Certificaciones IPI de Personas Físicas.

- Correr proceso anual del IPI para crear las declaraciones y cuenta corriente de los contribuyentes para el período fiscal 2008.
- **Implementación Sistema Nómina SIAL**
 - Módulo de Recursos Humanos en SIAL: Levantamiento de requerimientos generales, Inicio de Programación.

(2009)

- **Reestructuración del Gobierno TI:**
 - Proceso de Planificación Estratégica y Planeación de la Arquitectura de TI, para los años 2009-2010, forma parte de éste, el Proceso de Monitoreo, Evaluación y Medición de capacidades de los Servicios de TI. Se trabajó la reestructuración organizacional de la Gerencia TI, conforme al P07 de CoBit – framework de gobernabilidad – Plan and Organise. Se ajustaron los perfiles de los puestos y se modificó el organigrama del área, conforme a las nuevas funciones.
- **Redundancia y Ampliación de Ancho de Banda de Líneas de Datos y Normalización de LAN's:**
 - En este proyecto se instalaron líneas redundantes (de un segundo proveedor) en las Administraciones Locales de San Pedro de Macorís, Villa Mella, La Romana y Boca Chica, con sus respectivos routers.
- **Modificaciones y Ajustes de Sistemas de Información:**
 - Ajustes a Módulos de Tax Solutions (IPI, Cobranzas, Vehículos de Motor, Declaraciones y Cobros Coactivos).
 - Procesos Masivos de Cargas (Créditos Automáticos Tesorería, Créditos por Prescripción de deudas del IPI).

- Inscripción Masiva para el Proyecto de Gastos Educativos de aquellos Contribuyentes Personas Físicas (Asalariados) que estaban registrados en la TSS y ganan más de la exención contributiva.
 - Modificaciones al Sistema Evaluación Desempeño y puesta en producción en 100% del módulo de Balanced ScoreCard (BSC).
 - Ajuste al nuevo Sistema de Registro de Contribuyentes, mediante el cual se crearon las opciones de Incorporación de registro de sociedades vía Web y Generación de acta de dicha inscripción.
- **Mejoras al Sistema de Información Cruzada 2.0:**
 - Modificación de Datos Resumen.
 - Consultas de Datos 607 y Colocación de Filtros.
 - Se realizó el levantamiento de los módulos a migrar y se rescribieron los Query's y Procedimientos para implementar el acceso a Datos.
- **Mejoras a la Oficina Virtual (2.0):**
 - Corrección de la Consulta de Inmuebles la cual consistió en la corrección de 100% de los problemas con la Ubicación del Inmueble entre Urbano y Rural.
 - Modificación Consulta NCF y Web/Service NCF para validar los Bloqueos de Comprobantes.
 - Modificación Consulta de Gastos NCF.
 - Actualización Componente Acceso a Datos del RNC en la Oficina Virtual.
- **Aplicaciones y Procesos para el Procedimiento Simplificado de Tributación – Compras:**
 - Aceptación de Declaración en OFV.
 - Consultas de Declaración.
 - Procesos de Creación de Declaraciones.

- **Desarrollo y Modificaciones de Cubos de Información:** los Cubos Desarrollados y puestos en producción son:
 - Operaciones Inmobiliarias.
 - Fiscalización.
 - Cubo de Obligaciones y declarantes.
 - Cubo del Sistema de Casos.
 - Recaudo Tarjeta de Turismo.
 - Declaraciones y Pagos de Aduanas.

- **Ajuste al Sistema de Seguimiento de Casos (SECCON):**
 - Creación Manual de inconsistencias.
 - Cierre Automático de inconsistencias.
 - Módulo de Control de Correspondencias de Casos SECCON: Mediante este se controlará a las empresas que actualmente se encargan de la impresión y distribución de las notificaciones de los casos generados masivamente por el Dpto. de Planes Masivos.
 - Se integraron a las Cartas de Notificación de Morosidad y Omisión la Firma Digital.

- **Implementación de Ley Deduciones Gastos Educación (OFV):** Se desarrollaron pantallas para:
 - Registro de Dependientes.
 - Registro de Gastos.
 - Consulta de Dependientes.
 - Consulta de Gastos.
 - Consulta de Remuneraciones.
 - Aplicación para Impresión Masiva de claves acceso para los Asalariados.

- **Lanzamiento de la Mesa de Servicios TI:**

- Con el objetivo de ofrecer ayuda oportuna, se crea como enlace entre la Gerencia de TI y los usuarios, tanto internos como externos de la DGII, brindando soporte en todo lo relacionado al reporte de incidentes y requerimientos.

(2010)

- **Proyecto de Localización de Contribuyentes:**

- Su objetivo es dotar a la Gerencia de Registro y Control de Contribuyentes de un sistema de información que provea informaciones confiables de formación de nuevos mercados, puntos de negocio/empresas (contribuyentes), y localización de estos en toda la geografía nacional, identificando además nuevos patrones de comportamiento tanto de manera individual como por zonas geográficas.

- **Migración hacia Office 2007:**

- Este proyecto consiste en la migración de los usuarios de Office 2003 hacia 2007. Se realizó el cambio de 1,819 usuarios de Microsoft Office 2003 a Microsoft Office 2007, así como el entrenamiento del personal de la Sección de Servicios de Soporte, Encargados de Informática de las Administraciones Locales y el personal de la Mesa de Servicio TI.

- **Revisión Arquitectónica y Segmentación de la LAN de la Sede Central**

- Se realizó la implementación del nuevo Plan Arquitectónico de la Red de Datos de la Sede Central. Entre los resultados obtenidos de este proyecto se pueden mencionar:
 - Optimización del tráfico de la red, evitando tormentas de broadcast las cuales pueden ser propagadas por toda la infraestructura y disminuir la disponibilidad en los servicios.
 - La implementación de nuevos protocolos de redundancia, los cuales brindan a la infraestructura una alta disponibilidad y un menor tiempo de respuesta.

- Mayor seguridad.
- **Estandarización y mejora del Sistema de Telefonía de la Sede Central.**
 - Con este proyecto se buscó la unificación de la telefonía IP con nuestro sistema de dominio, obteniendo mejores tiempos de respuesta por parte del personal de TI. Esta nueva central telefónica permitió lograr un crecimiento tanto vertical como horizontal, donde podemos agregar nuevas tecnologías como lo son video conferencias y tele presencia, sin recurrir a otras inversiones, obteniendo así mejoras en la calidad de servicio de telefonía y un servicio homogéneo y estandarizado.
- **Oficina Virtual Versión 2.0.**
 - Se realizó la migración al framework 3.5 de Microsoft y se incluyeron nuevas mejoras y funcionalidades. Así mismo, se procedió a la actualización de la OFV a una plataforma de desarrollo más sólida y estable. Se implementaron mejoras orientadas a reforzar la seguridad y la auditoría de los accesos a la aplicación. Se reescribieron los accesos a datos y la interfaz de usuario. En esta nueva versión se dividirá la capa de presentación según la funcionalidad requerida.
- **Sistema de Información Cruzada Versión 3.0.**
 - El Sistema de Información Cruzada Versión 3, está compuesto de los mismos módulos que ahora existen, en adición a mejoras, los cuales serán reescritos utilizando el nuevo Framework de Microsoft (3.5). Esto permitirá adaptar el sistema a la utilización de las nuevas tecnologías integradas en este framework. Se implementaron mejoras orientadas a reforzar la seguridad y la auditoría de los accesos a la aplicación y perfiles para los usuarios.
- **Ajustes al Sistema de Casos (SECCON).**
 - Basado en los requerimientos del usuario, se identificaron y compilaron las fuentes de datos necesarias para apoyar esta aplicación, además se comenzó con el diseño de los objetos de base de datos para soportar el mismo. Se unificaron los formatos para las notificaciones y se integró la firma digital a la notificación del SECCON.

- **Retención de Premios para Casinos y Bancas de Apuestas.**
 - Se realizaron los procesos de creación de la declaración de Casinos y Bancas de Apuestas para así integrar al sistema de información tributaria las declaraciones.
- **Mejoras a Sistemas de Información.**
 - Sistema de Registro de Asp.net.
 - Sistema de Vehículos de Motor de Asp.net.
 - Módulos del SIIT (IPI, Cobranzas, Vehículos de Motor, Declaraciones y Cobros Coactivos).
 - Sistema de Scanning de Vehículos de Motor (2da Fase: Implementación de la digitalización).
 - Implementación del Formulario Estimación IR2.
 - Implementación del Módulo de Login del TAX para integrar con el sistema de Recursos Humanos
- **Mesa de Servicios de TI.**
 - El objetivo de la Mesa de Servicio de TI es resolver la mayor cantidad de casos en el primer nivel, sin la necesidad de escalarlos a otro grupo de soporte.
 - La Mesa de Servicios de Tecnología de la Información (TI), es el punto de contacto, comunicación e información entre los usuarios de la DGII y la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicaciones.
 - La Mesa de Servicios TI puede asistir en la notificación de fallas o solicitudes de Servicios a la Gerencia de Tecnología de la Información.

Cuadro No.8.2.1.
Solicitudes Atendidas Mesa de Servicio de TI
 2010 – 2011

Solicitudes Atendidas	Enero - Marzo	Abril - Junio	Julio - Septiembre	Octubre - Diciembre	Total
2010	2,966	4,404	5,596	7,301	20,267
2011	10,534	6,715	6,920	6,588	30,757

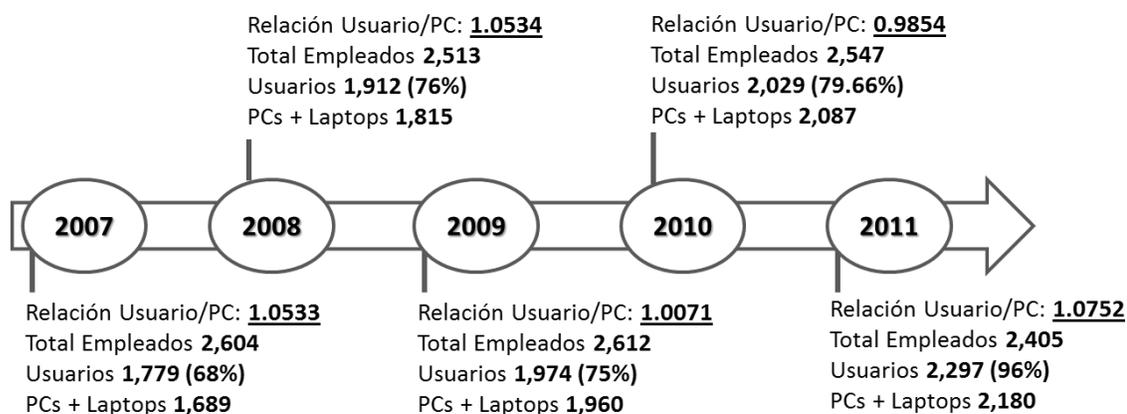
1/ Fuente: Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Dirección General de Impuestos Internos.
 2/ Corte al 31 de Diciembre del 2011.

(2011)

- **Diseño e implementación del Módulo de Notificaciones Electrónicas.**
- **Lanzamiento de la Oficina Virtual 2.0** (Avisos, Mensajería, Acuerdos de Pago, Notificaciones)
- **Soporte a Sistemas de Gestión de Bancas de Apuestas.**
- **Incorporación Firma Digital a :**
 - Acta de Inscripción en el Registro Nacional de Contribuyentes.
 - Actualización al Registro Nacional de Contribuyentes.
 - Acta de Registro de Disolución de Sociedad.
 - Acta de No Objeción de Aporte en Naturaleza para Vehículos
 - Acta de No Objeción de Aporte en Naturaleza para Inmuebles.
- **Disponibilidad de Computadoras y Usuarios DGII.**

Desde el 2007, dentro del proceso de modernización de la Administración Tributaria, se ha desarrollado y ejecutado un plan de inversión en infraestructura tecnológica. Desde ese momento, se han ejecutados acciones con miras a dotar de computadoras a la mayor cantidad de empleados, pasando de 1,689 Pc' s en el 2007 a 2,180 computadoras en el 2011.

Grafico No. 8.2.1.
Relación Usuarios/PCs
2007 – 2011



1/Fuente; Gerencia de Tecnología de la Información, Dirección General de Impuestos Internos.

9. Gerencia de Operaciones de Recaudación.

9.1. Pagos en Redes Bancarias.

El pago en redes bancarias es una realidad en cualquier Administración Tributaria del mundo, aunque en muchas de ellas este proceso solo abarca la recepción de pagos que posteriormente son procesados y cargados a los sistemas de la Administración Tributaria. En el caso Dominicano, el pago se produce validando y actualizando en tiempo real los sistemas de la DGII, lo que garantiza la calidad y oportunidad de la información.

En cuatro años, el porcentaje de pagos recibidos en las redes bancarias ha pasado de ser de un 53.8% en el 2008 a 75.48% en el 2011. Considerando los impuestos más importantes, para Renta e ITBIS el porcentaje de pagos recibidos presencialmente en DGII ha disminuido considerablemente, ya que ha pasado de 41.20% en el año 2008 a sólo el 18.17 % al cierre del 2011. Lo anterior ha permitido una reducción de la carga operativa en todas las oficinas de la Administración, elimina personal innecesario y reduce significativamente los procesos duplicados y los costos innecesarios.

Cuadro No.9.1.1.
Pagos Presentados por Canal de Presentación
2006 – 2011

Pagos por Medio	Itbis y Renta		Todos los Impuesto	
	Banco	Presencial	BANCO	PRESENCIAL
2006	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
2007	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
2008	58.8%	41.2%	53.8%	46.2%
2009	76.4%	23.6%	70.4%	29.6%
2010	78.4%	21.6%	73.2%	26.8%
2011	81.8%	18.2%	75.5%	24.5%

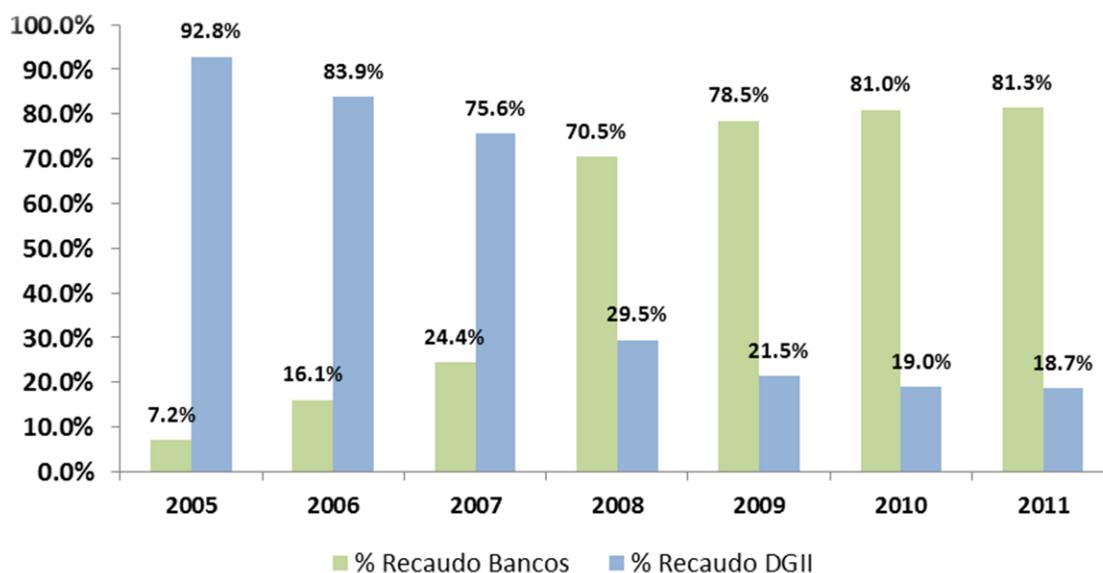
1/Fuente; Dirección General de Impuestos Internos.

2/ Incluye Pagos Activos en la Base de Datos de Pagos.

La implementación de esta modalidad de pagos es una muestra de cómo la DGII ha influido en otras entidades. La manera en que las entidades bancarias acceden los datos requeridos para aceptar un pago y los procedimientos en que actualizan los datos de la DGII para saldar la deuda del contribuyente, están basados en el uso de Servicios Web.

Así mismo, es importante destacar que el 81.3% del recaudo percibido en el año es recibido y administrado por las entidades bancarias, situación que libera de grandes esfuerzos de operatividad a la DGII.

Gráfico No.9.1.1.
Recaudación por Canal de Pago
2005 – 2011



1/Fuente; Dirección General de Impuestos Internos

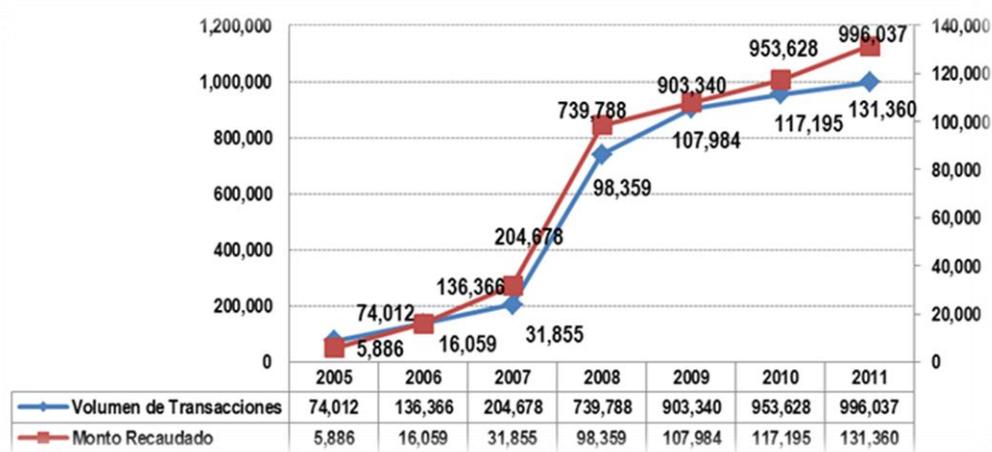
2/ Recaudo por Bancos incluye los pagos recibidos por Internet Banking y pagos en caja.

3/ Incluye solo pagos efectivos

4/ Excluye pagos por Hidrocarburos.

5/ Datos expresados en millones de pesos RD\$.

Grafico No.9.1.2.
Recaudo DGII vs Recaudo por Red Bancaria
 2005 – 2011



1/Fuente; Dirección General de Impuestos Internos.

2/ Recaudo por Bancos incluye los pagos recibidos por Internet Banking y pagos en caja.

3/ Incluye solo pagos efectivos.

9.2. Control de Omisión y Morosidad (SECCON).

El Sistema de Seguimiento de Casos fue desarrollado como una herramienta orientada a la detección y procesamiento de irregularidades o inconsistencias en la Administración Tributaria. Este sistema se implementó con los siguientes objetivos:

- ✓ Incrementar la Supervisión.
- ✓ Mejorar los Procesos de Revisión.
- ✓ Facilitar la resolución de los incumplimientos.
- ✓ Generar estadísticas confiables de los incumplimientos o inconsistencias.
- ✓ Integración de las Áreas (Control de Contribuyentes y Fiscalización Interna).

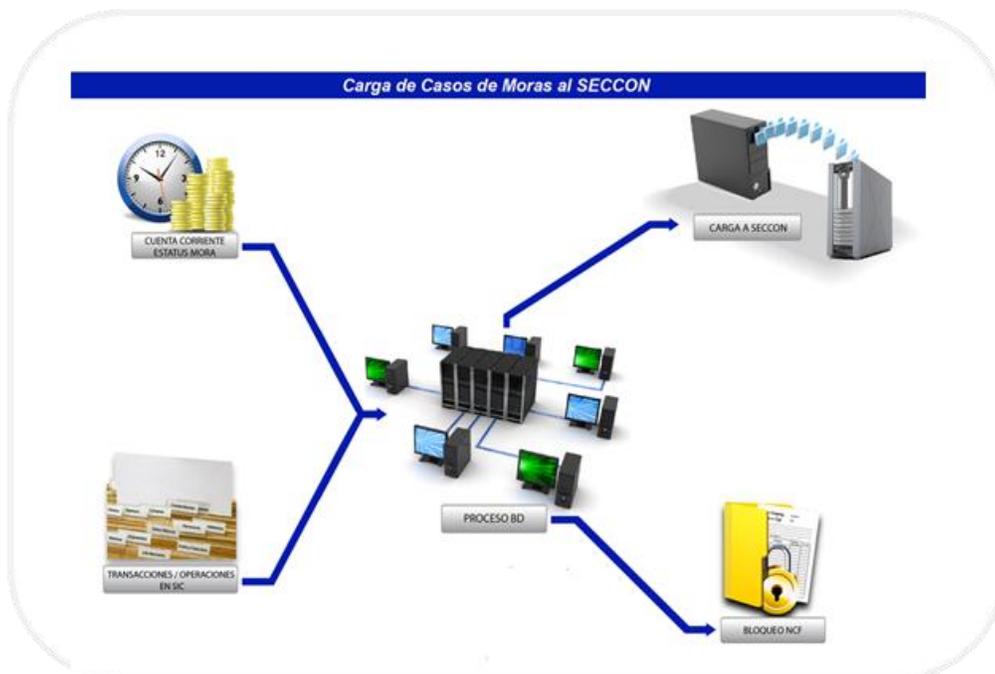
El sistema fue iniciado en el año 2006 como una iniciativa del área de Tecnología de la Información. Posteriormente en el año 2007, el proyecto fue asignado al área de Planes

Masivos (anteriormente llamado Departamento de Cruces de Información) para fines de diseño y coordinación.

En el año 2008 se desplegó el proceso de implementación de la solución en todas las Administraciones Locales a nivel nacional. Posteriormente, en Enero del año 2009 se inició el Plan Masivo de Fiscalización utilizando el SECCON como herramienta oficial para la gestión y control de los casos. De esta misma forma, en Septiembre de ese mismo año, se adecua el sistema para la gestión de los casos de omisión y morosidad del área de control de contribuyentes. Desde ese entonces, el SECCON se ha consolidado como la herramienta utilizada para el seguimiento y la gestión del control extensivo por parte de la DGII.

Este sistema tiene particular relevancia en el control de la gestión de los funcionarios, porque los planes masivos de detección de incumplimientos se cargan en este sistema permitiendo un control de la gestión que realiza el funcionario, así como también la obtención de estadísticas de resultados más confiables.

Grafico No.9.2.1.
Flujo de Información Sistema de Seguimiento de Casos (SECCON)



1/Fuente; Dirección General de Impuestos Internos

Los casos que se cargan a este sistema son aquellos que se identifican a partir de programas de verificación que definen las áreas responsables de la planificación operativa de la DGII, se distribuyen a nivel nacional y se establecen metas para el cumplimiento del procedimiento que corresponda.

Gracias a la implementación del Sistema de Seguimiento de Casos (SECCON), se ha evidenciado una mejoría en los procesos internos de las unidades de Control de Contribuyentes de las Administraciones Locales y por consiguiente, un incremento en la cantidad de casos cerrados tanto para morosidades como omisiones.

Cuadro No.9.2.1.
Casos Cerrados Control de Contribuyentes
2009 -2011

Casos Cerrados	2009		2010		2011	
	Casos	Contribuyentes	Casos	Contribuyentes	Casos	Contribuyentes
Grandes Contribuyentes Nacionales	8	8	32	28	155	147
Grandes Locales	438	419	3,154	2,214	3,248	2,396
Resto de Contribuyentes	8,938	8,829	80,310	61,021	125,140	80,466
Total	9,384	9,256	83,496	63,263	128,543	83,009

1 / Corte al 31 Diciembre 2011

2/ Caso: Es una agrupación de inconsistencias relacionadas a un mismo contribuyente. Un caso puede estar compuesto de una o más inconsistencias por contribuyente.

3 / Excluye los casos cerrados cuyas inconsistencias fueron desestimadas y cerradas administrativamente.

4/ Fuente: Base de Datos de la DGII.

Cuadro No. 9.2.2.
Inconsistencias cerradas por Control de Contribuyentes
2009 -2011

Inconsistencias Cerradas	2009	2010	2011	2010 vs 2009	2011 vs 2010
Morosidades	9,257	73,034	129,081	689%	77%
Omisiones	5,034	204,018	335,930	3953%	65%
Total	14,291	277,052	465,011	1839%	68%

1 / Corte al 31 Diciembre 2011.

2/ Fuente: Base de Datos de la DGII (SECCON).

A continuación se presentan en detalle la cantidad de casos cerrados por administración local, desde la consolidación del SECCON en el 2009.

Cuadro No. 9.2.3.
Casos Cerrados Control de Contribuyentes
2009 -2011

Casos Cerrados	2009	2010	2011	2010 vs 2009	2011 vs 2010
ADM LOCAL AZUA	26	1,120	1,402	4208%	25%
ADM LOCAL BANI		1,644	2,009		22%
ADM LOCAL BARAHONA	20	1,564	1,530	7720%	-2%
ADM LOCAL BOCA CHICA	91	1,485	1,582	1532%	7%
ADM LOCAL BONAO	23	1,046	1,738	4448%	66%
ADM LOCAL EL SEYBO	11	994	1,576	8936%	59%
ADM LOCAL GGC		5	229		4480%
ADM LOCAL HERRERA	655	4,687	8,642	616%	84%
ADM LOCAL HIGUEY	324	2,826	5,167	772%	83%
ADM LOCAL LA FERIA	753	6,237	9,114	728%	46%
ADM LOCAL LA ROMANA	337	3,038	3,966	801%	31%
ADM LOCAL LA VEGA	78	3,059	3,715	3822%	21%
ADM LOCAL LOS MINA	398	3,107	5,463	681%	76%
ADM LOCAL LOS PRÓCERES	861	4,423	7,240	414%	64%
ADM LOCAL MAXIMO GOMEZ			1,605		
ADM LOCAL MOCA	106	2,101	1,984	1882%	-6%
ADM LOCAL MONTECRISTI	6	1,500	969	24900%	-35%
ADM LOCAL NAGUA	50	2,177	2,209	4254%	1%
ADM LOCAL OGC SANTIAGO	116	265	1,808	128%	582%
ADM LOCAL PUERTO PLATA	201	4,034	5,680	1907%	41%
ADM LOCAL SALCEDO		1,227	1,080		-12%
ADM LOCAL SAMANA	51	685	1,194	1243%	74%
ADM LOCAL SAN CARLOS	2,746	10,581	22,073	285%	109%
ADM LOCAL SAN CRISTOBAL	259	3,485	3,974	1246%	14%
ADM LOCAL SAN FCO MACORIS	119	3,000	4,056	2421%	35%
ADM LOCAL SAN JUAN LA MAGUANA	49	956	1,382	1851%	45%
ADM LOCAL SAN PEDRO MACORIS	321	2,864	3,434	792%	20%
ADM LOCAL SANTIAGO	789	8,745	13,114	1008%	50%
ADM LOCAL VALVERDE MAO	96	2,012	1,871	1996%	-7%
ADM LOCAL VILLA MELLA	251	1,836	3,037	631%	65%
ADM LOCAL ZONA ORIENTAL	647	2,793	5,700	332%	104%
Total	9,384	83,496	128,543	790%	54%

1 / Corte al 31 Diciembre 2011

2/ Caso: Es una agrupación de inconsistencias relacionadas a un mismo contribuyente. Un caso puede estar compuesto de una o más inconsistencias por contribuyente.

3 / Excluye los casos cerrados cuyas inconsistencias fueron desestimadas y cerradas administrativamente.

4/ Fuente: Base de Datos de la DGII.

Cuadro No. 9.2.4.
Inconsistencias Cerradas Control de Contribuyentes por impuesto
 2009 -2011

Inconsistencias Cerradas	2009	2010	2011	2010 vs 2009	2011 vs 2010
Renta Persona Fisica	27	24,286	41,350	89848%	70%
Renta Sociedades	5,299	39,079	53,635	637%	37%
ITBIS	8,311	160,456	229,388	1831%	43%
Retenciones	309	40,212	110,893	12914%	176%
Impuesto a la Propiedad					
Inmobiliaria		4,142	15,991		286%
Selectivos al Consumo	0	11	303		2655%
Impuestos a los Activos	345	8,428	11,662	2343%	38%
Otros	0	438	1,789		308%
Total	14,291	277,052	465,011	1839%	68%

1 / Corte al 31 Diciembre 2011.

2/ Fuente: Base de Datos de la DGII (SECCON).

El cierre de estas inconsistencias se traduce en recaudo directo para la Administración Tributaria, ya sea en etapa de cobro persuasivo como en cobranza coactiva. A continuación presentamos el recaudo directo percibido en la DGII por las acciones de control de contribuyentes.

Cuadro No. 9.2.5.
Recaudación Efectiva producto por área de Control de Contribuyentes por impuesto
 2009 -2011

Recaudo Control de Contribuyentes	2009	2010	2011	2010 vs 2009	2011 vs 2010
Acuerdos de Pago	2,553.4	2,587.9	2,875.5	1%	11%
Recaudo Directo	72.2	440.5	659.8	510%	50%
Morosos	70.4	262.4	465.0	273%	77%
Omisiones	1.7	178.1	194.7	10147%	9%
Total	2,625.5	3,028.4	3,535.3	15%	17%

1 / Corte al 31 Diciembre 2011.

2/ Excluye recaudo por cobranza coactiva (CC y acuerdos de pago coactivos).

3/ Fuente: Base de datos DGII (SECCON y Cuenta Corriente).

9.3. Implementación del Sistema de Colaboración Interno (Mesa de Ayuda)

En el año 2011 la Gerencia de Operaciones de Recaudación en conjunto con varias áreas de la institución, diseñaron este sistema como una herramienta de trabajo la cual facilita la gestión y atención de los diferentes requerimientos de las áreas de la institución, con el objetivo principal de estandarizar y eficientizar las solicitudes y respuestas, de acuerdo a lo establecido en las Políticas y Procedimientos de la DGII.

Este sistema ha permitido alcanzar los siguientes objetivos:

- Sistematizar las solicitudes de las áreas.
- Formalizar el manejo de las solicitudes.
- Agilizar la asignación, atención y respuesta de los casos.
- Estandarizar los requisitos por solicitudes.
- Centralizar la recepción y respuesta de las solicitudes.
- Registrar estadísticas por tipo de solicitud y usuarios.
- Facilidad para generar estadísticas.
- Estandarizar los tiempos de atención a las solicitudes.

Durante el 2012 se estarán implementando las siguientes mesas de colaboración:

- Gerencia de Planificación de Operación de Recaudación (2011).
- Gerencia Gestión de Registro de Contribuyentes y Cobranza (2012).
- Departamento de Valoración Bienes (2012).
- Departamento Créditos y Compensaciones (2012).

9.4. Implementación de Certificaciones Vía OFV del Ministerio de Trabajo.

Se implementó este nuevo módulo de la Oficina Virtual durante el año 2011, el cual sirve para generar las certificaciones para uso de Litis Laborales por parte del Ministerio de Trabajo. La implementación de esta herramienta virtual tiene como objetivo otorgar al Ministerio de

Trabajo la facilidad de obtener a través de la Oficina Virtual las informaciones sobre los beneficios o pérdidas obtenidos por las empresas y Personas Físicas con negocios de único dueño.

9.5. Módulo de Cheques Vencidos

El Módulo de Cheques Vencidos, es una opción que le permite a las Entidades Bancarias remitir de forma automatizada, vía la OFV las relaciones de cheques vencidos con más de un año, en cumplimiento a lo establecido en el Reglamento 388-91.

Esta información que se procesa en este módulo le sirve de base a la DGII para llevar un registro y control de los procesos de reembolsos que se llevan a cabo en la Gerencia Legal.

10. Gerencias de Fiscalización Externa.

Las Gerencias de Fiscalización Externa de Grandes Contribuyentes y Grandes Contribuyentes Locales, con el interés de incrementar la percepción de riesgo en los contribuyentes, aumentar las actuaciones de fiscalización y la efectividad de las acciones, ha desarrollado durante los últimos ocho años las siguientes actividades:

10.1. Resultados Alcanzados por Fiscalización Selectiva.

Durante el año **2004**, fueron concluidas fiscalizaciones de 812 ejercicios fiscales realizadas a 498 contribuyentes, determinándose diferencias por valor de RD\$1,546.86 millones de pesos. De los ejercicios fiscalizados el 37% correspondió a Retenciones, el 29% a Renta, el 27% a ITBIS y el restante 7% se distribuyen en el resto de los impuestos. (Ver cuadro 10.1.1). Esta alta cobertura de contribuyentes se debió en gran manera al total de auditores que existía a la fecha (aproximadamente 187 auditores externos).

Cuadro No. 10.1.1.
Resultados Fiscalización Externa
2004

Impuestos Fiscalizados	Empresas	%	Ejercicios Fiscales	%	Monto Determinado
Renta	137	27.5%	238	29.3%	749.65
Retenciones	157	31.5%	298	36.7%	309.59
ITBIS	163	32.7%	223	27.5%	467.65
Selectivos	6	1.2%	10	1.2%	11.25
Anticipos	31	6.2%	39	4.8%	5.92
CANON	1	0.2%	1	0.1%	0.00
Impuesto a Casinos	2	0.4%	2	0.2%	0.42
Contribución Solidaria	1	0.2%	1	0.1%	2.38
Total	498	100.0%	812	100.0%	1,546.86

1/ Corte 31 de Diciembre 2004

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa

3/ Valores expresados en Millones de Pesos.

Durante el **2005**, se determinaron ajustes por más de dos mil millones de pesos (RD\$2,383.36) en la que se fiscalizaron 368 contribuyentes para un número de 1,040 expedientes, del monto determinado se cobró por Rectificativas la suma de RD\$540.61 millones de pesos. Estos resultados han sido posibles principalmente por la reestructuración del departamento, lo que permitió una mejor supervisión del trabajo y mejor evaluación de todos los auditores (Ver cuadro 10.1.2).

Cuadro No. 10.1.2.
Resultados Fiscalización Externa
2005

Impuestos Fiscalizados	Empresas	Ejercicios Fiscales	Monto Determinado
2005	368	1,040	2,383.36

1/ Corte 31 de Diciembre 2005

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa

3/ Valores expresados en Millones de Pesos.

Como resultado de las auditorías ejecutadas en el año **2006**, se determinaron deudas por RD\$ 1,783.61 millones, en la que se fiscalizaron 570 contribuyentes para un número de 881 expedientes. Por auditoría de Renta se determinó RD\$ 562.18 millones, por Retenciones RD\$ 526.57 millones y por ITBIS el monto determinado por fiscalización fue de RD\$ 677.02 millones (Ver cuadro 10.1.3).

Cuadro No. 10.1.3.
Resultados Fiscalización Externa
2006

Impuestos Fiscalizados	Expedientes	Monto Determinado
Renta	289	562.18
Retenciones	268	526.57
ITBIS	305	677.02
Selectivos	2	0.83
Anticipos	17	17.01
Total	881	1,783.61

1/ Corte 31 de Diciembre 2006.

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa.

3/ Valores expresados en Millones de Pesos.

Para el **2007** se determinaron deudas por RD\$3,023.2 millones, correspondientes a fiscalizaciones de 1,687 contribuyentes para un número de 8,574 declaraciones. Por auditoría de Renta se determinó RD\$1,678.7 millones, por Retenciones RD\$290.3 millones y por ITBIS el monto determinado por fiscalización fue de RD\$1,054.1 millones (Ver cuadro 10.1.4).

Cuadro No. 10.1.4.
Resultados Fiscalización Externa
2007

Impuestos Fiscalizados	Expedientes	Monto Determinado
Renta	1,764	1,678.7
Retenciones	1,940	290.3
ITBIS	4,801	1,054.1
Selectivos	68	0.1
Anticipos	1	0.0
Total	8,574	3,023.2

1/ Corte 31 de Diciembre 2007.

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa.

3/ Valores expresados en Millones de Pesos.

Así mismo, en el año 2007, se aprobó la Ley 183-07 de Amnistía Fiscal. Esto afectó el número de auditorías que se realizaron durante el último trimestre del año 2007, debido a la gran cantidad de contribuyentes que se acogieron a dicha Ley. En este periodo se hicieron operativos para verificar el cumplimiento con el Decreto 254-06, sobre Comprobantes Fiscales y declaraciones

de ITBIS. Con estas auditorías puntuales, pudimos alcanzar cuatro veces la cantidad de contribuyentes estimado.

En el año 2008, con el área ya reestructurada (que implicó una reducción significativa de la cantidad de auditores externos, a solo 79), las Gerencias de Fiscalización Externa de Grandes Contribuyentes y Grandes Contribuyentes Locales determinaron impuestos a pagar por valor de RD\$ 1,068.13 millones, correspondientes a auditorías de 187 contribuyentes, para un número de 4,055 declaraciones. Por Auditorías de Renta se determinaron RD\$ 164.90 millones, por Retenciones RD\$353.31 millones, por Selectivo a las Comunicaciones RD\$ 20.58 millones y por ITBIS el monto determinado por fiscalizaciones fue de RD\$ 529.35 millones. (Ver cuadro 10.1.5 y 10.1.6).

Cuadro No. 10.1.5.
Resultados Fiscalización Externa
2008

Resultados Auditorías	Expedientes	Declaraciones	Contribuyentes	Impuesto Determinado
Renta	142	142	45	164.90
ITBIS	207	1,958	63	529.35
Retenciones	168	1,943	42	353.31
Selectivos	1	12	37	20.58
Total	518	4,055	187	1,068.14

1/ Corte 31 de Diciembre 2008

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa

Cuadro No. 10.1.6.
Auditorías Ejecutadas vs Planificadas
2008

Auditorías Planificadas	Ejecutadas	Planificadas
Enero - Marzo	37	35
Abril - Junio	42	40
Julio - Septiembre	63	60
Octubre - Diciembre	45	35
2009	187	170

1/ Corte 31 de Diciembre 2008

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa

Es importante destacar que las Gerencias de Fiscalización Externa de Grandes Contribuyentes y Grandes Contribuyentes Locales en el año 2008, determinaron a través de las fiscalizaciones realizadas un total a pagar de RD\$ 1,068.13 millones de pesos; incluyendo recargos e Intereses, así como reducciones de saldos a favor por valor de RD\$ 109.56 millones y reducciones de pérdidas por un monto de RD\$ 1,077.74 millones. (Ver cuadro 10.1.7).

Cuadro No. 10.1.7.
Monto Total Determinado Fiscalización Externa
2008

Resultados Auditorías	Impuestos Determinado	Recargos e Intereses	Total a Pagar	Reducción	
				Pérdida	Saldo a Favor
Enero - Marzo	32.22	23.18	55.40	0.74	759.44
Abril - Junio	167.06	237.15	404.21	14.21	48.74
Julio - Septiembre	192.38	223.36	415.73	45.19	254.67
Octubre - Diciembre	95.78	97.01	192.79	49.42	14.90
Total	487.43	580.69	1,068.13	109.56	1,077.74

1/ Corte 31 de Diciembre 2008

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa

3/ Valores Expresados en Millones de Pesos.

Producto de los impuestos determinados se cobró RD\$ 516.80 Millones de Pesos, equivalente al 48% del total a pagar notificado en el mismo periodo. (Ver cuadro 10.1.8).

Cuadro No. 10.1.8.
Deuda Recuperada vs Monto Total Determinado Fiscalización Externa
2008

Deuda Recuperada vs Monto Determinado	Deuda Recuperada	Notificado
Enero - Marzo	114.55	55.40
Abril - Junio	57.51	404.21
Julio - Septiembre	183.58	415.73
Octubre - Diciembre	161.16	192.79
Total	516.80	1,068.13

1/ Corte 31 de Diciembre 2008

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa

3/ Valores Expresados en Millones de Pesos.

A través de las fiscalizaciones realizadas en el año 2008, se determinaron reducciones de pérdidas al sector Hotelero por valor RD\$1,005.73 millones y reducciones de saldo a favor por RD\$ 25.47 millones. (Ver cuadro 10.1.9).

Cuadro No. 10.1.9.
Tabla: Reducción de Saldo a Favor y Pérdidas
2008

Resultados Auditorías	Deuda Recuperada	Reducción de Saldo
Hoteles	1,005.73	25.47
Otros	72.01	84.09
Total	1,077.74	109.56

1/ Corte 31 de Diciembre 2008

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa

3/ Valores Expresados en Millones de Pesos.

Durante el 2009 las Gerencias de Fiscalización Externa de Grandes Contribuyentes y Grandes Contribuyentes Locales, con el interés de incrementar la percepción de riesgo en los contribuyentes, aumentar las actuaciones de fiscalización y la efectividad de las acciones, ha desarrollado las siguientes actividades:

- Ejecución de Auditorías basadas en procedimientos estandarizados y programas de auditorías con objetivos específicos, mediante la fiscalización practicada a contribuyentes previamente seleccionados por la Gerencia de Planificación.
- Auditorías Integrales solo para los principales Grandes Contribuyentes.
- Auditorías de un impuesto y uno o dos períodos para los contribuyentes Grandes Nacionales y Grandes Locales, dando como resultado un notable aumento en el número de contribuyentes auditados mediante Fiscalización Externa.
- Inspección de los puntos de venta con impresoras fiscales: verificación de los equipos y libro de Ventas.

En el año 2009 se determinaron impuestos a pagar por valor de RD\$ 3,218.47 millones, las cuales fueron realizadas a 274 contribuyentes. Por auditorías de Retenciones, se determinaron RD\$ 1,345.01 millones, por ITBIS RD\$ 1,169.88 millones y por Impuesto Sobre Renta el monto determinado por fiscalizaciones fue de RD\$ 703.58 millones. En el mismo período Ene-Dic 2009 se fiscalizaron las declaraciones presentadas por **274** contribuyentes, logrando aumentar el alcance en un **46.5%** con relación al mismo período del año anterior (**187**). (Ver cuadro 10.1.10).

Cuadro No. 10.1.10.
Tabla: Resultados Fiscalización Externa
2009

Impuesto Fiscalizado	Contribuyentes	Auditorías	Expedientes	Total a Pagar
ITBIS	183	211	225	1,169.9
Renta	59	88	128	703.6
Retenciones	32	43	96	1,345.0
Total	274	342	449	3,218.5

1/ Corte 31 de Diciembre 2009.

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa.

Es importante destacar que en el 2009, se determinó a través de las fiscalizaciones practicadas un total a pagar de **RD\$ 3,218.47** millones de pesos incluyendo recargos e intereses, así como reducciones de pérdidas por un monto de RD\$ 242.89 millones de pesos y reducciones de saldos a favor por valor de RD\$ 335.88 millones de pesos. (Ver cuadro 10.1.11).

Cuadro No. 10.1.11.
Monto Total Determinado Fiscalización Externa
2009

Resultados Auditorías	Impuestos Determinado	Recargos e Intereses	Total a Pagar	Reducción	
				Pérdida	Saldo a Favor
Enero - Marzo	306.08	473.68	779.76	2.17	54.13
Abril - Junio	687.33	666.95	1,354.50	128.82	57.66
Julio - Septiembre	337.74	260.52	598.26	90.43	71.93
Octubre - Diciembre	250.40	235.55	485.95	21.48	152.16
Total	1,581.56	1,636.69	3,218.47	242.89	335.88

1/ Corte 31 de Diciembre 2009

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa

3/ Valores Expresados en Millones de Pesos.

Por concepto de las fiscalizaciones Integrales se notificaron impuestos a pagar por valor de RD\$ 1,877.83 millones de pesos, reducción de pérdida por un monto de RD\$ 157.84 millones de pesos, reducción de saldo a favor ascendentes a RD\$ 239.30 millones de pesos. Como resultado de las auditorías puntuales, se determinaron RD\$ 1,340.65 millones de pesos, RD\$ 85.05 y RD\$ 96.58 millones de pesos por conceptos de impuestos a pagar, reducciones de pérdidas y saldos a Favor, respectivamente. (Ver cuadro 10.1.12).

Cuadro No. 10.1.12.
Monto Total Determinado Fiscalización Externa
2009

Tipo de Auditoría	Total a Pagar	Reducción	
		Pérdida	Saldo a Favor
Integral	1,877.83	157.84	239.30
Puntual	1,340.65	85.05	96.58
Total	3,218.47	242.89	335.88

1/ Corte 31 de Diciembre 2009

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa

3/ Valores Expresados en Millones de Pesos.

Dentro de los sectores seleccionados para fiscalizar, los hoteles tuvieron una mayor incidencia en los Impuestos Determinados. En ese mismo orden le siguen los sectores, Gubernamentales, Comerciales, Industriales y Otros. (Ver cuadro 10.1.13 y 10.1.14).

Cuadro No. 10.1.13.
Monto Determinado Fiscalización Externa por Sectores Económicos
2009

Total a Pagar por Sector Económico	2009
Hoteles	1,132.20
Gubernamental	751.12
Comercial	608.41
Industria	387.34
Otros	339.40
Total	3,218.47

1/ Corte 31 de Diciembre 2009

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa

3/ Valores Expresados en Millones de Pesos.

Cuadro No. 10.1.14.

**Tabla: Deuda Recuperada vs Monto Total Determinado Fiscalización Externa
2009**

Deuda Recuperada vs Monto Determinado	Deuda Recuperada	Notificado
Enero - Marzo	128.32	779.76
Abril - Junio	65.86	1,354.50
Julio - Septiembre	204.88	598.26
Octubre - Diciembre	135.32	485.95
Total	534.38	3,218.47

1/ Corte 31 de Diciembre 2009

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa

3/ Valores Expresados en Millones de Pesos.

4/ Es necesario destacar, que dentro del monto cobrado, no figuran las rectificativas realizadas como resultado de las reducciones de pérdidas y de saldos a favor de los contribuyentes, determinadas en las fiscalizaciones practicadas. Así como también, declaraciones de contribuyentes no presentadas, como es el caso de la empresa Atlas Del Caribe, S. A., quien procedió a declarar los períodos omisos al momento de la notificación, resultando un total a pagar de RD\$ 15,273,281.73.

En el año 2010, las Gerencia de Fiscalización Externa de Grandes Contribuyentes y Grandes Contribuyentes Locales desarrollaron las siguientes actividades:

- Como resultado de las auditorías practicadas a empresas vendedoras de vehículos fue sugerida la modificación a la legislación vigente, específicamente en los adelantos de ITBIS admitidos a los mismos.
- En el período Ene-Dic 2010 fue realizada una auditoria a una empresa del sector bebidas alcohólicas, la cual sirvió de base para la elaboración de un manual de fiscalización del Sector Industria de Bebidas, por un consultor Internacional con el apoyo del Proyecto BID.
- Como resultado de esta fiscalización se detectaron ventas por más de RD\$3,000 millones de pesos a personas físicas no registradas como contribuyentes, que no presentaron declaraciones juradas o que sus informaciones presentan inconsistencias con las ventas declaradas por el contribuyente fiscalizado, lo cual

ha servido de base para los cruces de informaciones realizados por planes masivos.

- En este periodo se iniciaron las notificaciones de resultados a los contribuyentes a través de resoluciones, específicamente a empresas del sector hotelero.

- En el año 2010, las auditorías se enfocaron en los siguientes sectores:
 - Industrias
 - Hoteles
 - Comidas Rápidas y Sector Retails (Impresoras Fiscales)
 - Líneas Aéreas
 - Centro Educativos
 - Dealers y Representantes de Vehículos.

A nivel de cobertura, durante el 2010 la Gerencia de Fiscalización Externa completó un total de 254 Auditorías Puntuales y 58 Auditorías Integrales, para un total de 312 auditorías realizadas, cumpliendo en un 103.65% las acciones de fiscalización externa planificadas para el período Enero-Diciembre 2010. (Ver cuadro 10.1.15).

Cuadro No. 10.1.15.
Tabla: Cobertura de Acciones de Control Fiscalización Externa
2010

Cobertura Acciones de Fiscalización	2011
Grandes Contribuyentes Nacionales	88
Auditorias Integrales	74
Auditorias Puntuales	5
Control de Ventas por Fuera de Libros	9
Grandes Locales	109
Auditorias Integrales	73
Auditorias Puntuales	30
Control de Ventas por Fuera de Libros	6
Plan Selectivo de Fiscalización	197

1/ Corte 31 de Diciembre 2010

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa

Producto de las fiscalizaciones a Grandes Contribuyentes en el año 2010 se notificaron impuestos a pagar por un valor de RD\$2,556.8 millones, mientras que en las realizadas a grandes locales se determinaron valores por RD\$514.3 millones. Así mismo, se redujeron saldos a favor por un total de RD\$ 397.3 millones y redujeron pérdidas por un total de RD\$ 1,248.2 millones de pesos.

Del total determinado a pagar producto de las auditorías, el 65.6% corresponden a inconsistencias encontradas en periodos de ITBIS, el 30.4% corresponden a periodos de Renta y el resto corresponden a Otros Impuestos. (Ver cuadro 10.1.16).

Cuadro No. 10.1.16.
Tabla: Resultados Fiscalización Externa
2010

Monto Determinado	Total a Pagar	Reducción de Saldo	Reducción de Pérdidas
Grandes Contribuyentes	2,556.80	305.10	1,134.40
Grandes Locales	514.30	74.90	20.60
Resto	329.30	17.30	93.20
Total	3,400.40	397.30	1,248.20

1/ Corte 31 de Diciembre 2010.

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa.

3/ Valores Expresados en Millones de Pesos.

Por último, en el año 2011, la Gerencia de Fiscalización Externa de Grandes Contribuyentes notificó impuestos por **RD\$7,409.91** Millones, mientras que la Gerencia de Fiscalización Externa de Grandes Locales contribuyó con impuestos notificados de **RD\$642.73** Millones.

Para Grandes Contribuyentes se redujeron saldos a favor por **RD\$3,870** Millones y se redujeron pérdidas por **RD\$631.0** Millones. Para los Grandes Locales se redujeron saldos a favor por **RD\$39.7** Millones y pérdidas por **RD\$ 26.5** Millones. (Ver cuadro 10.1.17).

Cuadro No. 10.1.17.
Monto Determinado Plan Selectivo de Fiscalización
2011

Monto Determinado por Tamaño Contribuyente	Fiscalización Externa de Grandes Contribuyentes	Fiscalización Externa de Medianos Contribuyentes	Subdirección Fiscalización
Grandes Contribuyentes	7,371.37	65.58	7,436.95
Grandes Locales	0.69	390.19	390.88
Resto Contribuyentes	37.85	186.96	224.81
Total	7,409.91	642.73	8,052.64

1/ Corte 31 de Diciembre 2011

2/ Fuente: Gerencia de Fiscalización Externa.

3/ Valores Expresados en Millones de Pesos.

El Plan Selectivo de Fiscalización contribuyó con el 80.9%, (RD\$1,480.03 Millones) del total del recaudo por acciones de fiscalización.

Cuadro No. 10.1.18.
Recaudación Efectiva Plan Selectivo de Fiscalización
2011

Recaudo por Sector Económico	Recaudo Total Nacional	% S/Total
Hoteles, Bares y Restaurantes	859.53	58.1%
Comercio	289.07	19.5%
Manufactura	178.12	12.0%
Otros Servicios	42.13	2.8%
Transporte y Almacenamiento	41.01	2.8%
Alquiler de Viviendas	34.11	2.3%
Intermediación Financiera, Seguros y Otras	14.97	1.0%
Construcción	10.76	0.7%
Servicios de Enseñanza	5.83	0.4%
Cultivos Tradicionales	1.44	0.1%
Servicios de Salud	0.91	0.1%
Servicios de Manejadoras y/o representantes de las Aerolíneas	0.82	0.1%
Ganadería, Silvicultura y Pesca	0.75	0.1%
Servicios Agropecuarios	0.33	0.0%
Cultivo de Cereales	0.16	0.0%
Administración Pública	0.06	0.0%
Comunicaciones	0.05	0.0%
Total	1,480.03	100.0%

1/ Corte 31 de Diciembre 2011

2/ Excluye: Fiscalización Interna y Externa de la Gerencia de Grandes Contribuyentes

3/ Valores expresados en Millones de Pesos.

Para este recaudo se utilizó el criterio de caja, donde se considera cualquier ingreso percibido en el año sin importar el año en que fue ejecutada la auditoría. El recaudo incluye ingresos gestionados en cobro coactivo, acuerdos de pago y recurso de reconsideración.

Es preciso destacar los resultados de fiscalizaciones al Sector Hotelero, alcanzando cifras de recaudo de **RD\$859.53** Millones de Pesos (Grandes Contribuyentes). A nivel de impuesto, las fiscalizaciones sobre el Impuesto sobre la Renta de Sociedades aportaron el **27.01%** del total recaudado en el año, y el ITBIS el **63.69%**. (Ver cuadro 10.1.19).

Cuadro No. 10.1.19.
Recaudación Efectiva Plan Selectivo de Fiscalización
Enero – Diciembre 2011

Recaudo por Impuesto	Grandes Contribuyentes	Grandes Locales	Resto Contribuyentes	Total
Activos -ACT	0.00	5.31	0.17	5.48
Renta Personas Físicas - IR1	0.00	7.19	29.17	36.36
Renta Sociedades - IR2	339.69	27.27	32.86	399.82
Retenciones - IR3	18.96	1.91	3.70	24.57
ITBIS - ITB	742.20	139.63	60.86	942.69
Otras Retenciones y Retribuciones	39.32	27.25	4.54	71.12
Total	1,140.17	208.56	131.31	1,480.03

1/ Corte 31 de Diciembre 2011

2/ Excluye: Fiscalización Interna y Externa de la Gerencia de Grandes Contribuyentes

3/ Valores expresados en Millones de Pesos.

Al cierre de Diciembre del 2011, producto del Plan Selectivo de Fiscalización se lograron **197** acciones de control tanto para Grandes Contribuyentes como Grandes Locales. (Ver cuadro 10.1.20).

Cuadro No. 10.1.20.
Cobertura de Acciones de Control Plan Anual de Fiscalización Subdirección de Fiscalización
2011

Cobertura Acciones de Fiscalización	2011
Grandes Contribuyentes Nacionales	88
Auditorías Integrales	74
Auditorías Puntuales	5
Control de Ventas por Fuera de Libros	9
Grandes Locales	109
Auditorías Integrales	73
Auditorías Puntuales	30
Control de Ventas por Fuera de Libros	6
Plan Selectivo de Fiscalización	197

1/ Corte 31 de Diciembre 2011

2/ Excluye: Fiscalización Interna y Externa de la Gerencia de Grandes Contribuyentes.

Vale resaltar que en el Plan Selectivo de Fiscalización del 2011 se estipulaba que todas las fiscalizaciones a realizar en el año deberían ser auditorías integrales (ITB, Renta y Retenciones), sin embargo fueron ejecutadas algunas auditorías puntuales debido a intereses fiscales detectados por la Dirección **(35 auditorías)**. Así mismo, se efectuaron revisiones por fuera de libros a Grandes Contribuyentes **(6)** y a Grandes Locales **(9)** tal y como fue definido en el Plan 2011.

10.2. Precios de Transferencia.

Durante el 2011 se sentaron las bases para el control y regulación de los precios de transferencias entre empresas. En este sentido fue creado el Departamento de Precios de Transferencia, el mismo tiene por objeto ejercer las facultades de control, inspección, verificación, investigación y fiscalización a contribuyentes locales de capital extranjero que realizan operaciones económicas con empresas vinculadas del exterior o con empresas vinculadas nacionales que operen bajo el régimen de Zonas Francas.

De esta manera, en el año 2011 fue aprobada la **Norma General sobre Precios de Transferencias (04 -2011)**, que establece las reglas aplicables a las operaciones efectuadas entre partes relacionadas o vinculadas, la misma instituye las regulaciones y aclaraciones pertinentes las empresas o sociedades de capital extranjero, que realicen transacciones con o entre partes relacionadas.

Estas empresas deben registrar sus transacciones, considerando los precios y valores de contraprestaciones que hubieran sido utilizados con o entre partes independientes en operaciones comparables, Principio de Libre Competencia.

El Departamento de Precios de Transferencia tiene a su cargo y responsabilidad las siguientes funciones:

- i. Ejecución y administración efectiva de todos los programas operacionales de control, inspección, verificación, fiscalización e investigación de los precios de transferencia, incluyendo programas especiales de cumplimiento o de servicio, en tratos de primera línea con los contribuyentes.
- ii. Ejercer las facultades de control, inspección, verificación, investigación y fiscalización a contribuyentes que realizan operaciones económicas con empresas vinculadas.
- iii. Revisar las Declaraciones Informativas de Operaciones con Relacionados (DIOR) a fin de verificar si las operaciones celebradas entre contribuyentes relacionados, los montos de sus ingresos y deducciones, fueron realizadas considerando los precios o montos de contraprestación que hubieran utilizado con o entre partes independientes en operaciones comparables.
- iv. Verificar que las operaciones se pacten a valores de mercado, utilizando los métodos sugeridos en la Norma 04-2011
- vi. Implementación oportuna y efectiva de los planes anuales de trabajo y de planes estratégicos de la unidad.
- vii. Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de las áreas que la conforman.
- viii. Prestar asesoramiento al Gerente de Fiscalización Externa de Grandes Contribuyentes, a la Subdirección General de Fiscalización y a la Dirección General en cuestiones tributarias en especial relacionadas con la fiscalidad internacional.
- ix. Elaborar estudios sectoriales de los grandes contribuyentes para focalizar el contribuyente tipo, para coordinar la selección y programación de los casos.
- x. Elaborar y revisar los procedimientos, protocolos de actuación, pautas, metodologías y técnicas a ser utilizadas para los estudios y la ejecución de las facultades de control, inspección, verificación, fiscalización e investigación de los contribuyentes tipo.

xi. Elaborar disposiciones reglamentarias, manuales y guías de orientación para una mejor aplicación de las normas tributarias relativas a precios de transferencia vigentes.

xii. Revisar de conformidad a los planes de control y fiscalización, las bases de datos de cruce de información, para sugerir cambios de adecuación a los objetivos de la unidad, a fin de que sirvan de base de datos facilitando la búsqueda de operaciones comparables.

xiii. Dirigir y coordinar las investigaciones para determinar la vinculación económica entre contribuyentes investigados en el ejercicio de sus facultades delegadas.

xiv. Dirigir y coordinar el análisis de Comparabilidad a los contribuyentes investigados, en el ejercicio de las facultades otorgadas.

xv. Realizar otras funciones o actividades que por su naturaleza corresponda a la Unidad de Precios de Transferencia.

xvi. Efectuar propuestas y modificaciones de los instrumentos como leyes, reglamentos, manuales, procedimientos técnicos y protocolos de actuación que mejoren la operatividad de la unidad de precios de transferencia.

Entre las acciones llevadas por parte de este departamento se pueden citar:

- Redacción de manuales y procedimientos de auditorías para precios de transferencia.
- Creación y desarrollo del aplicativo y del formulario DIOR (Declaración Informativa de Operaciones con Relacionadas)
- Envío de notificaciones a los contribuyentes que deben realizar dicha declaración, dando seguimiento de las mismas.
- Realización de auditoría de Precios de Transferencia.
- Identificaciones de indicadores de riesgos para Precios de Transferencia.

- Coordinación para creación de enlace en la WEB sobre Precios de Transferencia
- Capacitación mediante charlas y talleres a los contribuyentes y a lo interno de la DGII

En especial, este departamento ha trabajado dando soporte a las auditorías del Sector Hotelero de Todo Incluido, al cual se le ha determinado deudas significativas con la administración tributaria.

11. Gerencia de Planificación de la Fiscalización.

En el año 2008, se inició la implementación del Proyecto de Fortalecimiento de la Subdirección de Fiscalización en la DGII. Este proyecto, que se extendió por tres años, apoyado por organismos y consultores internacionales, tuvo como objetivo aumentar la percepción de control tributario y la efectividad de las acciones de fiscalización, de manera que se lograra un mejor cumplimiento voluntario inducido. Es decir, que los contribuyentes, dado el riesgo de ser sujetos de fiscalización, decidan cada vez más ponerse al día y cumplir cabalmente con sus obligaciones tributarias, de forma voluntaria.

El plan de fortalecimiento implementado a partir de ese año, introdujo cambios importantes en la forma de hacer fiscalización en la DGII. Los principales cambios implementados a nivel de estructura fueron los siguientes:

1. En Julio del 2008, se creó la Gerencia de Planificación de Fiscalización, adscrita a la Subdirección de Fiscalización. Esta gerencia se crea en Julio del año 2008, siendo el 2009 el primer año en que la DGII trabajó con un Plan de Fiscalización con objetivos y estrategias definidos y aprobados previamente.

Las funciones definidas para esta Gerencia son las siguientes:

- Optimizar la gestión de fiscalización de la DGII en coordinación con las áreas de operaciones de fiscalización: Gerencias de Fiscalización Externa, Gerencia de Grandes Contribuyentes y Administraciones Locales.
- Preparar y gestionar el Plan Anual de Fiscalización.
- Coordinar proyectos para mejorar procesos de planificación de fiscalización masiva, preventiva y selectiva.
- Detectar necesidades de capacitación y proponer actividades de formación y entrenamiento para los equipos de fiscalización.
- Evaluar necesidades de desarrollo de herramientas de apoyo a fiscalización.
- Elaborar estrategias de control tributario que permitan reducir la evasión.
- Elaborar las normas y procedimientos de trabajo en fiscalización.
- Mejorar los procesos de fiscalización para que logren mayores resultados en productividad e impacto de manera creciente en el tiempo.
- Lograr la estandarización de las actuaciones de fiscalización desarrolladas en la DGII.
- Procurar una buena coordinación entre las áreas operativas de fiscalización.
- Participar en la generación de normas tributarias, modificaciones legales y planes de desarrollo institucional.
- Mantener actualizado el sistema de gestión de fiscalización.
- Hacer seguimiento y control de las acciones de fiscalización de la DGII.
- Reportar al Subdirector de Fiscalización y la Dirección los resultados de la gestión de fiscalización de la DGII.

La creación de esta Gerencia surgió con la necesidad de separar las funciones de planificación de fiscalización de las de ejecución de la misma, como forma de asegurar independencia, objetividad y claridad de criterios en la selección de contribuyentes a auditar. El objetivo final del proyecto de fortalecimiento era crear una “malla” de control que abarcara a todos los segmentos de contribuyentes, desde grandes a pequeños, personas físicas o jurídicas, ampliando el número de acciones (es decir la cobertura de fiscalización), estableciendo nuevos procedimientos y dedicando recursos humanos específicos para cada segmento de contribuyentes.

La Gerencia de Planificación de Fiscalización, se definió y permanece con las siguientes áreas:

- Departamento de Planes Masivos: encargado de la revisión de las declaraciones de los contribuyentes, a través de cruces de información. Con la creación de esta Gerencia y Departamento, se dio inicio al desarrollo de la fiscalización masiva para contribuyentes medianos y pequeños. Esto consiste en que se definen y realizan cruces de información que mediante operaciones lógicas y matemáticas comparan las partidas de las declaraciones de ITBIS y Renta de cada contribuyente, con aquellas fuentes de información o partidas de otra declaración que permitan validar la veracidad de la información declarada. Con este proceso, se identifican contribuyentes con inconsistencias en sus declaraciones que deben ser citados para revisión de las mismas.
- Departamento de Planes Selectivos: se encarga de la planificación (objetivos, estrategias, programas sectoriales) y selección de los contribuyentes que serán objeto de fiscalización externa.
- Departamento de Programación y Diseño: se encarga de la programación de los casos de fiscalización por unidad ejecutora, así como el seguimiento y el control de gestión del plan de fiscalización.

- Se definieron dos Gerencias de Fiscalización Externa (antes había cuatro, sin diferencia entre una y otra). Una de estas Gerencias se especializó para auditorías de Grandes Contribuyentes y la otra, para fiscalizaciones de contribuyentes Grandes Locales o medianos.
- Se transfirieron 12 auditores de fiscalización externa a la Gerencia de Grandes Contribuyentes, asignándoles la responsabilidad de realizar revisiones puntuales (de periodos e impuestos específicos) a los grandes contribuyentes. Estas auditorías puntuales, a cargo de la Gerencia de Grandes Contribuyentes, han dado excelentes resultados en términos de recuperación de impuestos evadidos.

11.1. Plan Masivo de Fiscalización.

A partir de enero del 2009 la Gerencia de Planificación de Fiscalización dio inicio a la implementación del Plan Masivo a nivel nacional, a través del cual miles de contribuyentes han sido citados para rectificar sus declaraciones.

Desde ese año todas las administraciones locales de la DGII son ejecutoras del Plan de Fiscalización Masivo. Cualquier contribuyente, no importa su capacidad económica o estatus social, es susceptible de ser citado, si sus declaraciones indican que puede haber evasión asociada. El contribuyente tiene la oportunidad y el derecho de aclarar cualquier error, de lo contrario la DGII está facultada y ejerce su derecho a rectificar o estimar los impuestos omitidos o sub-declarados.

En enero del 2009 inicia también la citación de estos casos desde las oficinas centrales, donde el Departamento de Planes Masivos selecciona, asigna los casos a las administraciones locales correspondientes y genera las comunicaciones que se distribuyen a todo el país.

A partir de enero 2009 a la vez, se empezó a utilizar el Sistema de Seguimiento de Casos (SECCON) como herramienta de apoyo y control de gestión del plan de fiscalización masivo. En este sistema, se cargan los datos de los casos de cada contribuyente citado por inconsistencias con el detalle de en qué consiste la inconsistencia u omisión que se presume.

El Departamento de Planes Masivos entrenó durante el 2009 a todo el personal de fiscalización interna de las Administraciones Locales en el uso del SECCON, en los procedimientos de revisión de inconsistencias y en la gestión de casos de fiscalización interna. Hoy día sigue entrenando a todo personal de nuevo ingreso usuarios de estos.

A nivel de fiscalización masiva, se continuó trabajando en la detección de evasión vía las declaraciones y envíos de datos. En adición a los cruces recurrentes de ITBIS y Renta que se habían estado notificando, el Departamento de Planes Masivos dio inicio a la implementación del programa de revisión de comprobantes fiscales duplicados diseñado para combatir esta práctica identificada.

El Departamento de Planes Masivos trabajó también en el 2011 en la notificación contribuyentes omisos totales de Renta e ITBIS, los cuales son estimados basados en la Norma 02-2010. Se trabajó también en la revisión y mejora de procedimientos de fiscalización interna así como en mejorar la calidad de la selección de casos del Plan Masivo (54% en el 2011).

Los resultados en términos de recaudación efectiva para el periodo 2008 – 2011, en el que se ha implementado el Plan de Fortalecimiento de la Subdirección de Fiscalización así como los Planes de Fiscalización y el sistema de control del mismo, son:

Cuadro No. 11.1.1.
Recaudación Efectiva Plan Masivo de Fiscalización
 2008 -2011

Recaudo Plan Anual de Fiscalización	2009	2010	2011
Centros de Fiscalización	78.0	81.8	209.8
Fiscalización Interna	41.6	61.8	138.7
Total	119.6	143.6	348.6

1/ El 2011 incluye Cobros Compulsivos los cuales no forman parte de la estadística en los otros años.

2/ Corte al 31 Diciembre 2012.

La cantidad de casos de contribuyentes fiscalizados vía el Plan Masivo en estos tres años son los siguientes:

Cuadro No. 11.1.2.
Casos Cerrados Plan Masivo de Fiscalización
 2008 -2011

Casos Cerrados Plan Masivo de Fiscalización	2009	2010	2011
Fiscalización Interna	10,096	9,644	5,437
Centro de Fiscalización Sto. Dgo.	909	1,284	1,042
Centro de Fiscalización Sto. Dgo. II		168	813
Total	11,005	11,096	7,292

1 / Corte al 31 Diciembre 2012

2/ Los casos cerrados excluyen aquellos cerrados cuyas inconsistencias fueron desestimadas, cerradas administrativas o cerradas por prescripción.

3/ Fuente: Base de Datos Dirección General de Impuestos Internos.

Como se evidencia, la estrategia se ha fundamentado en un balance entre la cantidad de actuaciones de control y los resultados obtenidos producto de dichas actuaciones, es decir, tal y como se evidencia en el 2011 ya que la cobertura fue reducida sin embargo las actuaciones ejecutadas tuvieron mejores rendimientos en términos de recaudación.

A continuación se presenta La cantidad de casos de contribuyentes fiscalizados vía el Plan Masivo en estos tres años por Administración Local y unidad de gestión.

Cuadro No. 11.1.3
Casos Cerrados Plan Masivo de Fiscalización
2009 – 2011

Casos Cerrados Plan Masivo de Fiscalización	2009	2010	2011
Centro de Fiscalización Sto. Dgo. II	0	168	813
Centro de Fiscalización Sto. Dgo.	909	1,284	1,042
Fiscalización Interna	10,096	9,644	5,437
ADM LOCAL AZUA	147	151	134
ADM LOCAL BANI	489	210	135
ADM LOCAL BARAHONA	136	241	80
ADM LOCAL BOCA CHICA	264	163	103
ADM LOCAL BONAO	205	281	108
ADM LOCAL EL SEYBO	120	266	93
ADM LOCAL GGC	1	0	0
ADM LOCAL HERRERA	419	461	409
ADM LOCAL HIGUEY	489	281	150
ADM LOCAL LA FERIA	150	313	235
ADM LOCAL LA ROMANA	426	419	222
ADM LOCAL LA VEGA	697	510	209
ADM LOCAL LOS MINA	354	414	255
ADM LOCAL LOS PRÓCERES	150	377	256
ADM LOCAL MAXIMO GOMEZ	0	0	16
ADM LOCAL MOCA	327	356	141
ADM LOCAL MONTECRISTI	122	210	101
ADM LOCAL NAGUA	233	133	112
ADM LOCAL OGC SANTIAGO	479	353	401
ADM LOCAL PUERTO PLATA	630	772	209
ADM LOCAL SALCEDO	209	130	77
ADM LOCAL SAMANA	42	143	99
ADM LOCAL SAN CARLOS	640	442	364
ADM LOCAL SAN CRISTOBAL	453	333	161
ADM LOCAL SAN FCO MACORIS	671	449	249
ADM LOCAL SAN JUAN LA MAGUANA	187	160	68
ADM LOCAL SAN PEDRO MACORIS	487	360	169
ADM LOCAL SANTIAGO	640	586	294
ADM LOCAL VALVERDE MAO	384	342	118
ADM LOCAL VILLA MELLA	163	301	152
ADM LOCAL ZONA ORIENTAL	382	487	317
Total	11,005	11,096	7,292

1 / Corte al 31 Diciembre 2012.

2/ Los casos cerrados excluyen aquellos cerrados cuyas inconsistencias fueron desestimadas, cerradas administrativas o cerradas por prescripción.

3/ Fuente: Base de Datos Dirección General de Impuestos Internos.

11.1.1. Creación del Centro de Fiscalización.

La cobertura del Plan de Fiscalización Masivo se reforzó a partir del 22 de mayo del 2009, cuando inició sus operaciones el Centro de Fiscalización de Santo Domingo, ubicado en la avenida Abraham Lincoln, con 16 auditores, 2 supervisores y un Encargado. (Hoy día hay 21 auditores y tres supervisores, más el Encargado).

El Centro de Fiscalización es la primera unidad de la DGII que trabaja de manera dedicada (100%) a los casos de fiscalización interna generados por el Departamento de Planes Masivos (Plan Masivo). Su trabajo se concentra en los contribuyentes de Santo Domingo. El Departamento de Planes Masivos y el Departamento de Programación y Diseño, dedicaron gran tiempo y esfuerzos durante este año en poner en marcha los nuevos procedimientos y herramientas necesarios para que este Centro funcionara y diera frutos en el corto plazo. A final de año a través del Centro de Fiscalización se habían trabajado y cerrado casos de 1,413 contribuyentes.

11.2. Plan Selectivo de Fiscalización.

Por igual en el 2009, dentro del Plan de Fiscalización, se implementó el primer plan selectivo de fiscalización. Este se materializa con las denominadas auditorías externas, que se ejecutan mayormente en las instalaciones del contribuyente y donde se revisa la contabilidad del mismo, a diferencia de la “fiscalización de escritorio” que es como se llama a las auditorías internas del plan masivo, puesto que se ejecutan en la DGII, con la información que tenemos en los sistemas de la institución y la documentación que provee el contribuyente.

A partir del 2009, el plan selectivo se prepara y ejecuta especialmente dirigido a Grandes Contribuyentes Nacionales y Grandes Contribuyentes Locales, ya que estos contribuyentes son los de mayor volumen de operaciones gravadas, y por ello contribuyen en mayor proporción a la recaudación de la DGII.

El Departamento de Planes Selectivos, creado en el 2008, trabaja desde entonces con tiempo suficiente de antelación, en la selección de los sectores, figuras de evasión y finalmente contribuyentes de cada tipo a auditar. Estos se van asignando a las Gerencias de Fiscalización Externa de Grandes Contribuyentes Nacionales y Locales, para ser notificados. Con esto logramos mayor eficiencia en el trabajo de los auditores, puesto que los tiempos entre el inicio de una auditoria y otra se reducen.

En ese año se trabajó por vez primera con la directriz de realizar auditorías puntuales (de un impuesto y periodo) a diferencia de integrales (de todos los impuestos a los cuales está sujeto un contribuyente). Con esta medida se logró incrementar el número de contribuyentes auditados de manera selectiva (externa).

Durante los años 2009 y 2010 se trabajó en la estandarización y documentación de los procedimientos de fiscalización tanto masiva como selectiva. Se crearon y/o revisaron todos los procedimientos necesarios para efectuar las auditorias más frecuentes, y se entrenó al personal en los mismos.

En el año 2010 continúa la planificación y ejecución de los programas de fiscalización. La cobertura de fiscalización, es decir el porcentaje de contribuyentes auditados de cada segmento de contribuyentes, aumentó a su punto más alto, con un 20% de contribuyentes Grandes auditados con fiscalización externa, un 74% de contribuyentes grandes locales o medianos, fiscalizados tanto con fiscalización externa como de escritorio, y un 10% de contribuyentes pequeños auditados vía el Plan Masivo.

En el año 2010 se emitió y empezó a implementarse la Norma 02-2010, la cual modificó sustancialmente la forma de hacer fiscalización de escritorio en la DGII, garantizando el derecho del contribuyente a tener la información completa y los plazos necesarios para solucionar

cualquier diferencia con la institución. Básicamente la Norma establece la obligatoriedad de la DGII de:

- Citar debidamente a un contribuyente antes de cualquier proceso de estimación o rectificación.
- Informarle debidamente del detalle de sus incumplimientos y el origen de las diferencias o faltas que encontramos en su comportamiento.
- Otorgarle un plazo adecuado (15 días, prorrogable) para aportar los documentos que aclaren la situación.
- Notificarle debidamente los resultados, en un documento donde se expliquen las inconsistencias en que ha incurrido, los detalles del proceso llevado a cabo, y el resultado final de la revisión. Según lo establece dicha Norma, esto se comunica mediante una Resolución motivada.

Durante el 2010 se continuó con la redacción y aprobación de Políticas y Procedimientos de Fiscalización Externa, así como se revisaron los procedimientos de ejecución para auditorías de ITBIS, ISR y Retenciones. Se implementó a través de estos procedimientos un sistema de muestreo para revisar las diversas partidas contables, de forma que las auditorías se realizan en menor tiempo, sobre todo, si se comprueba que no hay hallazgos. Si los hay, se amplía la muestra, de lo contrario, se concluye la revisión de una partida.

Esta modalidad, ha permitido auditar de manera selectiva a mayor cantidad de contribuyentes, fomentando así el incremento de la percepción de riesgo, que es el objetivo general de fiscalización.

En el año 2011 el Plan de Fiscalización Selectivo tuvo un enfoque sectorial. Se enfocó particularmente en los sectores de hoteles, zonas francas (en aquellas que vendían mayormente en territorio dominicano), empresas dedicadas a la construcción, sector transporte e inmobiliarias. A la vez, se continuó con la fiscalización de los principales grandes

contribuyentes, obteniéndose muy buenos resultados. La recaudación efectiva de fiscalización vio su nivel más alto, especialmente por las auditorías a hoteles, que dieron resultados cuantiosos en términos de recuperación de los impuestos evadidos.

En el futuro inmediato, la DGII debe construir sobre lo aprendido y realizado en estos tres años. Han sido cuantiosos los recursos invertidos en entrenamiento de personal, pasantías, seminarios, cursos en línea y presenciales, para lograr un equipo capacitado técnicamente para las labores de planificación de fiscalización. Se ha transitado por igual por la curva de aprendizaje necesaria para evaluar y mejorar los procesos llevados a cabo.

12. Educación Tributaria.

12.1. Antecedentes Departamento de Educación Tributaria.

Para el 2006, la DGII plantea como uno de sus objetivos estratégicos “crear mecanismos eficientes de información al contribuyente y a la sociedad en general”, y sobre esa base se retoma las actividades del Programa de Educación Tributaria , creando el Departamento de Educación Tributaria y Coordinación de Servicios, con el objetivo de continuar la promoción de una conciencia tributaria en los futuros contribuyentes, así como capacitar a los contribuyentes en el conocimiento de las leyes, normas y procedimientos tributarios, para facilitar su cumplimiento voluntario.

El Departamento de Educación Tributaria fue creado con el objetivo de promover la conciencia tributaria en la sociedad dominicana, mediante acciones de información, orientación y educación a contribuyentes ya existentes, y capacitación a futuros contribuyentes, sobre temas tributarios y sobre la importancia del pago de los impuestos”.

12.2. Capacitación a Contribuyentes.

A partir del 2009, se incluyó como parte de las funciones del Departamento la capacitación a los contribuyentes, con la finalidad de orientarlos e informarlos sobre la aplicación de las leyes y normas tributarias, así como sobre los principales trámites que se realizan en la DGII. Hasta marzo de 2012 se han realizado 29 charlas y talleres dirigidos a asociaciones empresariales, gremios profesionales, microempresarios y asociaciones de PYMES, con las cuales se han capacitado 2,983 contribuyentes.

Cuadro No. 12.2.1.
Contribuyentes Capacitados
2009 – 2012

Contribuyentes capacitados	2009	2010	2011	2012	Total
Cantidad de Contribuyentes	1076	1264	394	249	2,983
Cantidad de Charlas	16	22	7	5	50

1/ Corte 31 de Diciembre 2012

2/ Fuente: Departamento de Educación Tributaria, Dirección General de Impuestos Internos

En el 2010 se incluyeron las charlas y talleres a universitarios como parte de la capacitación a contribuyentes, ya que, tanto los docentes como los propios estudiantes, manifestaron su interés en recibir informaciones sobre temas técnicos tributarios, que le sirva para cumplir con sus obligaciones tributarias en su vida productiva ya iniciada o muy próxima a iniciarse.

Estas charlas y talleres son impartidas por facilitadores del Programa RETRIBUYE, conformado por especialistas y técnicos de la DGII.

Cuadro No. 12.2.2.
Universitarios Capacitados
2009 – 2012

Universitarios capacitados	2009	2010	2011	2012	Total
Cantidad de Universitarios	890	597	729	308	2,524
Cantidad de Charlas	16	12	12	5	45

1/ Corte 31 de Diciembre 2012.

2/ Fuente: Departamento de Educación Tributaria, Dirección General de Impuestos Internos.

12.3. Charlas educativas y pre contribuyentes capacitados.

Dentro del área de Educación Tributaria a Pre contribuyentes (futuros contribuyentes) se ha desarrollado un programa de Charlas educativas para crear una conciencia tributaria en estudiantes de escuelas, colegios y universidades.

Cuadro No. 12.3.1
Pre contribuyentes capacitados por Nivel
2007 – 2012

Estudiantes Capacitados	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nivel Básico	13,386	19,197	9,737	6,346	14,425	5,110
Nivel Medio	11,365	17,906	6,807	3,693	16,971	6,164
Nivel Universitario	1,384	1,803	284	0	0	0
Feria del Libro	0	0	2,100	323	8,466	0
Total	26,135	38,906	18,928	10,362	39,862	11,274

1/ Corte 31 de Diciembre 2010

2/ Fuente: Departamento de Educación Tributaria, Dirección General de Impuestos Internos

3/ Nota: A partir de 2009, las charlas a universitarios fueron asumidas por el Programa RETRIBUYE, enfocadas a temas técnicos tributarios.

12.4. Participación en Ferias Nacionales.

Educación Tributaria aprovecha la participación de la DGII en ferias y eventos a nivel nacional para llevar un mensaje de conciencia sobre la importancia de pagar los impuestos. En estos espacios, se realizan charlas y dinámicas para estudiantes de escuelas y colegios, y charlas especializadas sobre temas tributarios para universitarios y público en general, se distribuye atractivos materiales educativos, juegos educativos, concursos vía Internet, premios, entre otras actividades.

- **Feria Internacional del Libro (2006 – 2011):** En donde la DGII obtuvo de parte del Ministerio de Cultura las siguientes **Placas de Reconocimiento:**
 - En 2007.- “Por su didáctica exposición dirigida a la población infantil, utilizando mecanismos tecnológicos, comics y orientaciones educativas”.
 - En 2009.- “Por el diseño y programación educativa de su pabellón”
 - En 2010.- “Por el carácter educativo de su pabellón, orientado sobre valores y resaltando la necesidad de ser mejores ciudadanos desde distintos órdenes”.

Cuadro No. 12.4.1.
Estudiantes Capacitados en la Feria del Libro
 2007 – 2010

Estudiantes Capacitados	2007	2008	2009	2010
Feria Internacional del Libro	26,980	47,327	12,789	25,000

1/ Corte 31 de Diciembre 2010

2/ Fuente: Departamento de Educación Tributaria, Dirección General de Impuestos Internos.

- **Feria de Talentos de Intec:** Espacio que fue aprovechado para promover la conciencia tributaria en los nuevos profesionales, y orientar e informar a través de charlas educativas sobre los pasos básicos para convertirse en un contribuyente.
- **Feria Expocibao:** En esta Feria la DGII obtuvo un Reconocimiento por su participación como “Módulo Destacado”. Se ofreció orientación e información a 3,266 visitantes.
- **Feria Expo Constitución:** Aunque esta Feria estaba dirigida a un público más adulto, este espacio sirvió para promover la conciencia tributaria tanto en niños y jóvenes, como en la población en general.

12.5. Creación del Portal de Educación Tributaria. <http://www.dgii.gov.do/et/>

Inicialmente este portal fue creado en el 2007, a través del mismo se puede acceder a través de la página Web de la DGII o directamente en www.dgiieduca.gov.do: El mismo ofrece interesantes contenidos con la finalidad de informar y crear una conciencia tributaria en la ciudadanía. Con secciones para Pre contribuyentes por nivel educativo (Básico, Medio y Universitario), y para Contribuyentes, las cuales contienen: Presentaciones con audio, Guías educativas e informativas, Historietas educativas, Juegos Interactivos, y detalles sobre las diferentes actividades y encuentros que realiza el Departamento, así como las visitas a escuelas, colegios y universidades.

En el marco de la XXIII Feria Internacional del Libro 2010, se presentó la nueva línea gráfica del Portal de Educación Tributaria, con la finalidad de actualizar los contenidos y la estructura del portal y promover el aprendizaje sobre temas relacionados con los impuestos y la conciencia ciudadana para niños, niñas y jóvenes, de manera entretenida y educativa.

12.5.1. Participación del Portal de Educación Tributaria en Arroba de Oro.

En 2007, el Portal de Educación Tributaria participó en el concurso La Arroba de Oro, el más importante de Estados Unidos y Latinoamérica que reconoce los sitios Web que contribuyen al desarrollo de la Industria del Internet, quedando en tercer lugar de las más votadas de dicho concurso. Desde ese mismo año el periódico Diario Libre organiza en República Dominicana este evento, a través de su página de web, con el patrocinio de una serie de instituciones. Para estos fines, se convocan a las principales páginas de Internet en diferentes categorías, tales como: Arte, Cultura y Entretenimiento, Asociaciones, ONG's y Fundaciones, Banca y Finanzas, Bienes Raíces, Deportes, E-commerce, Educación, entre otros.

12.6. Firma del Convenio MINERD-DGII:

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y el Ministerio de Educación (SEE) firmaron un nuevo convenio de colaboración que permitirá que la educación tributaria forme parte del currículo de la educación formal dominicana, así como el desarrollo, implantación y ejecución de programas educativos que promuevan la creación de una conciencia tributaria nacional. Dicho Convenio fue firmado el 12 de junio del 2007.

12.7. Calendario del Contribuyente:

El Calendario además de informar a los contribuyentes sobre las fechas límites de presentación y pago de los impuestos, y promover el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones tributarias, sirve para llevar mensajes de conciencia a la ciudadanía en general.

**Gráfica No. 12.4.1.
Calendario del Contribuyente
2012**



2/ Fuente: Departamento de Educación Tributaria, Dirección General de Impuestos Internos.

12.8. Programa Retribuye.

Se creó la Red de Especialistas Tributarios y Educadores (Programa Retribuye), con el propósito de integrar al personal técnico de la DGII en su calidad de especialistas en temas tributarios conjuntamente con la función de educadores, a fin de que puedan actuar como agentes multiplicadores en la promoción de la cultura de cumplimiento tributario nacional, así como dar apoyo en la elaboración y revisión de materiales técnicos, didácticos e informativos.

12.9. Convenio SEE/DGII/PUCMM (Primera Etapa).

Continuando con las actividades del “Acuerdo de Capacitación y Seguimiento del Proyecto de Colaboración para el Cumplimiento de los Indicadores de Logro para los Contenidos Tributarios en la Educación Cívica”, firmado en 2009 entre el Ministerio de Educación (antes Secretaría de Estado de Educación), la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), conjuntamente con el Consorcio de

Educación Cívica se realizaron talleres de capacitación sobre la metodología y estrategias de aplicación en el aula de las guías de educación tributaria y acompañamientos en escuelas públicas a 1,100 docentes.

12.10. Implementación Intranet.

Se han desarrollado las aplicaciones de Intranet para ofrecer información al personal de la Institución sobre: Políticas y procedimientos, servicios de Recursos Humanos, consultas de temas tributarios, entre otros.

12.11. Elaboración de Textos Tributarios e Institucionales.

- **Materiales técnicos tributarios.**

- Guías del contribuyente.
- Calendario del Contribuyente.
- Cuadernos Prácticos de Estudio.
- Manuales y Guías Técnicas.
- Volantes Paso a Paso.

- **Materiales educativos.**

- Historietas educativas Dando y Dando.
- Guías y cuadernillos.
- Brochures con informaciones sobre charlas para los niveles básico y medio.
- Caligrafía para nivel básico.
- Cuadernos.
- Afiches.

13. Asistencia, Servicio e Información al Contribuyente.

13.1. Encuestas de Imagen Institucional.

A finales de 2004, la Dirección General de Impuestos Internos retomó el camino hacia la modernización con metas claras en su nueva planeación estratégica. La nueva filosofía de la DGII plasmaba en su visión el camino a conquistar:

“Ser una organización con prestigio y credibilidad que utiliza políticas, procedimientos y sistemas de información que operan eficientemente, con gente ética y profesionalmente inobjetable, que trabaja alineada por la directriz de aumentar sostenidamente las recaudaciones, reduciendo la evasión y respetando los derechos de los contribuyentes”.

Esto planteaba muchos desafíos. Uno de los más importantes era estudiar la percepción del público principal de la organización constituido por los contribuyentes para conocer la imagen que de la DGII tenían en ese momento y las perspectivas y esperanzas en la nueva gestión que comenzaba.

El punto de partida implicó la adjudicación de un estudio de imagen a la Gallup Dominicana. Se trató de la Encuesta de “Imagen, Satisfacción y Desempeño” para determinar la imagen general que de la DGII existía en ese momento, identificar los factores de mayor importancia para los contribuyentes, determinar el índice de satisfacción, la percepción general respecto a las administraciones de 1996-2000 y 2000-2004 y conocer el nivel general de expectativas sobre el período gubernamental (2004-2008).

Este estudio descubrió que la gente percibía a la gestión que acababa de concluir como una administración con ineficiencia operativa, con centralización excesiva, sin muestra de tener una planificación integral, con falta de calidad en el servicio, inexistencia de política y procedimientos para el accionar de la AT, falta de credibilidad, ausencia de valores éticos en el

quehacer de la organización, propiciado por la ineficiencia y la ineficacia y muy alta evasión de impuestos retenidos.

Los contribuyentes encuestados dijeron esperar que la nueva gestión al frente de la DGII lograría mejores procesos tecnológicos, haría que el pago de impuestos se convirtiera en una operación sumamente simple y rápida, que aumentaría las recaudaciones en función de la transparencia y eficiencia, que igual mejoraría los procedimientos operacionales para facilitar el pago, que serían más transparente en sus actividades de recaudación, que con sus actuaciones disminuirá efectivamente la evasión fiscal y que mejoraría el trato igualitario a todos los contribuyentes.

Desde ese entonces, anualmente la Dirección General de Impuestos Internos adquiere los servicios de una encuestadora nacional con fines de conocer la opinión de los contribuyentes sobre el posicionamiento de la DGII y su desempeño. En ese sentido, la encuesta busca cumplir los siguientes objetivos específicos:

- Conocer la percepción de los contribuyentes sobre el desempeño de la DGII.
- Identificar como los contribuyentes perciben el servicio que ofrece la DGII, así como el nivel de conocimiento que estos tienen sobre las nuevas facilidades para el cumplimiento voluntario.
- Conocer la opinión de los contribuyentes sobre la imagen de la DGII.

Inicialmente, esta encuesta era desarrollada internamente con muestras más pequeñas y sin distinción entre el tamaño de contribuyente, sin embargo, no fue sino hasta el año 2006 que se inició el proceso de outsourcing con importantes empresas, entre ellas Gallup Dominicana y Alpha Consulting Group.

A continuación el resultado alcanzado en las diferentes encuestas de imagen.

Cuadro No.13.1.1.
Encuesta de Imagen de la DGII
2006 – 2011

Imagen DGII	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Toptwobox	76.8	75.5	89.6	87.1	83.0	89.0
Regular	19.0	14.8	9.5	10.5	14.0	7.6
Bottombox	4.3	9.7	0.9	2.4	3.0	3.4
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

1/ Corte 31 de Diciembre 2011.

2/ Fuente: Departamento de Gestión de Servicios, Dirección General de Impuestos Internos.

3/ Top two box: calificación del servicio como “excelente” y “muy bueno”.

4/ Bottom box: calificación del servicio como “malo” y “muy malo”.

13.2. Asistencia al contribuyente presencial y no presencial.

La asistencia presencial es gestionada por el Centro de Asistencia al Contribuyente (CAC), el mismo está diseñado para ofrecer un trato personalizado a los contribuyentes garantizando una respuesta rápida, segura, y cumpliendo con las normas de servicio y respeto al contribuyente. El CAC recibe todas las solicitudes de servicio y entrega las respuestas de dichas solicitudes, así como también sirve de soporte a los contribuyentes ofreciendo información, orientación y asistencia en los casos que necesiten.

Cuadro No.13.2.1.
Asistencia Presencial: Centro de Asistencia al Contribuyente
2008 – 2011

Asistencia Presencial	2008	2009	2010	2011
Información, Formularios y Documentos	123,876	98,597	237,188	162,691
Estaciones de Recepción	100,859	104,133	140,954	123,115
Total	224,735	202,730	378,142	285,806

1/ Corte 31 de Diciembre 2011.

2/ Fuente: Departamento de Gestión de Servicios, Dirección General de Impuestos Internos.

Por otro lado, el Centro de Contacto Telefónico es el área encargada de brindar las informaciones requeridas por los contribuyentes y público en general vía telefónica y por la

Web, canalizar las consultas técnicas de las diversas áreas, y mantener un registro actualizado de las preguntas frecuentes.

A continuación se presentan las estadísticas de asistencia telefónica y respuesta de correos electrónicos:

Cuadro No.13.2.2.
Llamadas Recibidas y Contestadas Centro Telefónico DGII
2006 – 2011

Centro de Contacto Telefónico	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Llamadas Recibidas	217,991	302,506	384,802	384,529	504,444	384,524
Llamadas Respondidas	167,372	222,102	296,064	356,462	396,327	293,467
% Respuesta	76.8%	73.4%	76.9%	92.7%	78.7%	76.3%

1/ Corte 31 de Diciembre 2011.

2/ Fuente: Departamento de Gestión de Servicios, Dirección General de Impuestos Internos.

3/ El Centro de Contacto Telefónico de la DGII fue implementado en el año 2006.

4/ En el 2010, con el lanzamiento de la Ley de Deducción de Gastos Educativos la cantidad de llamadas recibidas en el centro incrementó sustancialmente con respecto al año 2009.

Cuadro No.13.2.2.
Emails Respondidos
2005 – 2011

Centro de Contacto Telefónico	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Emails Respondidos	518	1,071	1,758	7,635	11,671	21,531	35,540

1/ Corte 31 de Diciembre 2011

2/ Fuente: Departamento de Gestión de Servicios, Dirección General de Impuestos Internos.

13.3. Encuestas de Satisfacción del Servicio.

Trimestralmente el Departamento de Gestión de Servicios efectúa una encuesta que permite medir cuantitativamente el porcentaje de satisfacción del servicio que es ofertado en las Administraciones Locales. Esta encuesta fue implementada en el año 2005 y desde entonces ha permitido monitorear el nivel de servicio de la organización. Para estos fines, se estudian las siguientes variables: 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 aspectos. A continuación se presenta el resultado alcanzado por la DGII.

Cuadro No.13.3.1.
Encuesta Satisfacción del Servicio Administraciones Locales
2005 – 2011

Satisfacción del Servicio	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Enero-Marzo	79.4	74.1	"N/A"	89.8	89.8	91.4	88.4
Abril-Junio	80.2	77.8	86.0	91.1	89.3	93.2	89.7
Julio-Septiembre	80.3	83.0	87.6	92.2	89.5	84.7	91.6
Octubre-Diciembre	"N/A"	87.9	90.2	"N/A"	91.9	90.0	93.2
Promedio Anual	80.0	80.7	87.9	91.0	90.1	89.8	90.7

1/ Corte 31 de Diciembre 2011

2/ Fuente: Departamento de Gestión de Servicios, Dirección General de Impuestos Internos.

3/ "N/A" significa que no fue realizada la encuesta en dicho periodo.

4/ Datos Top-Two-Box

13.4. Campañas Internas de Servicio.

En adición, se han implementado nuevas campañas de servicio a lo interno con miras a fortalecer la calidad de la asistencia y la información proporcionada por los empleados de la DGII. A continuación se presentan estas campañas y el despliegue interno efectuado en la organización.

Cuadro No. 13.4.1.
Campañas de Servicio Internas
2005 – 2008

Nombre Taller	Año	Empleados	Talleres
Las 7i del Servicio	2005	1,842	75
Taller Cortesía y Amabilidad	2005/2006	1,951	78
Taller Trabajo en Equipo	2006/2007	1,887	69
Taller Las Claves del Éxito	2007/2008	1,893	49
Total		7,573	271

1/ Fuente: Departamento de Gestión de Servicios, Dirección General de Impuestos Internos.

13.5. Otras Actividades:

Entre las actividades más importantes desarrolladas por el Departamento de Gestión de Servicio pueden mencionarse:

(2004)

- Campañas Internas de Promoción de Servicio de la DGII.
- Encuestas Evaluación de Servicios del Centro de Información Telefónica.
- Automatización del Centro de Información (Call Center llamadas entrantes y salientes).
- Encuesta de imagen de la DGII (Interna).

(2005)

- Creación de las campañas internas de promoción de la nueva cultura de servicio de la DGII.
- Creación del proyecto estaciones de recepción y orientación edificio principal.
- Implementación de la 1ra. Campaña las 7i del servicio, con el objetivo que el personal conozca, comprenda y aplique las 7i del servicio y la nueva filosofía de la DGII.
- Creación segunda campaña de servicio: Cortesía y Amabilidad.
- Realización de encuesta de satisfacción de servicio en las Administraciones Locales.
- Realización Encuestas de Satisfacción de Servicios: Centro de Atención al Contribuyente y Centro de Atención Telefónica.
- Encuesta de Imagen de la DGII 2005 (interna).

(2006)

- Implementación de métricas de calidad y precisión para el Centro de Asistencia.
- Call Center de Renovación de Marbetes. .
- Realización trimestral de la Encuesta de Satisfacción del Servicio de las Administraciones Locales.
- Elaboración del Informe Trimestral de Evaluación de las Fichas de Quejas y Sugerencias.

- Implementación del Proyecto de Condiciones de Servicios de las Administraciones, Colecturías y Estafetas a nivel nacional.

- Realización de la Encuesta de Imagen de la DGII 2006, Santo Domingo y Santiago (Aplicada por la DGII).

- Señalización de las Oficinas de la DGII. Un total de diez (10) oficinas señalizadas
- Realización del Proyecto Marbete Expreso (Renovación de Marbetes 2006)

(2007)

- Call Center de Renovación de Marbetes 2007.
- Notificaciones (llamadas salientes): Este servicio empezó a ofrecerse a partir del mes de Junio, y las cantidades de intentos de notificaciones fueron 1,613 llamadas.

- Encuesta de Satisfacción del Servicio de las Administraciones Locales.
- Evaluación de las Fichas de Quejas y Sugerencias.
- Realización de la Encuesta de Imagen de la DGII 2007, Santo Domingo y Santiago (Aplicada por la empresa Gallup Dominicana).

- Señalización de las Oficinas de la DGII: Durante el período Enero-Diciembre fueron señalizadas veinticinco (25) Administraciones Locales y veinte dos (22) Colecturías así como tres (3) Estafetas a nivel nacional.

- Diseño Campaña Claves Del Éxito.
- Instalación del sistema de turnos Q-Flow en las administraciones locales Santiago, la Feria y en el Centro de Atención al Contribuyente.

(2008)

- Realización trimestral de la Encuesta de Satisfacción del Servicio de las principales Administraciones Locales.

- Evaluación de las Fichas de Quejas y Sugerencias
- Recepción y Tramitación de las Denuncias, Quejas y Sugerencias recibidas por la Línea de Denuncias.

- Proyecto de Estandarización del Servicio de las Administraciones Locales.

- Implementación del Nuevo Sistema de Correspondencia: A partir de agosto 2008 entró en funcionamiento una nueva herramienta para el manejo de Correspondencia, bajo el sistema SharePoint.

(2009)

- Proyecto de Estandarización del Servicio de las Administraciones Locales.
- Administración del Sistema de Turnos.
- Coordinación Montaje de la 43ª Asamblea CIAT 2009.
- Publicidad Marbete 2009.
- Publicidad Ley de Deducción de Gastos Educativos.
- Realización trimestral de la Encuesta de Satisfacción del Servicio de las principales Administraciones Locales.
- Evaluación de las Fichas de Quejas y Sugerencias.
- Realización de la Encuesta de Imagen de la DGII 2008, Santo Domingo y Santiago (Externa).
- Encuesta Oficina Virtual de Asalariados (Empleados DGII).
- Encuesta Clima Organizacional 2009.
- Distribución de Pines de Oficina Virtual (Ley No. 179-09 sobre “Deducción de Gastos de Educación del Impuesto sobre la Renta de Personas Físicas”). Fueron solicitados 86,614 pines a diferentes asalariados.

(2010)

- Encuesta de Satisfacción del Servicio en las Administraciones Locales.
- Encuesta de Imagen de la DGII 2009, Santo Domingo y Santiago (Externa).
- Focus Group Servicios Página Web DGII.
- Focus Group Oficina Virtual DGII.
- Gestión Promoción Concurso de Impresoras Fiscales (Concurso MAGNIFICO). La Unidad de Gestión de la Calidad, en conjunto con la Gerencia de Proyectos de Tecnología y el Departamento de Relaciones Públicas, coordinaron la campaña publicitaria del Concurso

Magnífico (NIF). Este concurso está dirigido a todos los consumidores finales de bienes o servicios de los establecimientos con Impresoras Fiscales instaladas.

- Gestión de la Campaña Publicitaria de Marbetes 2010.
- Gestión Campaña Ley 179-09. Esta campaña publicitaria tuvo como objetivo el promover el beneficio de la Ley 179-092 en la ciudadanía y así motivar un aumento en el volumen de beneficiarios.

(2011)

- Implementación del sistema de correspondencia en las Administraciones Locales Santo Domingo e Interior y en GGC.
- Se gestionó el envío de notificaciones masivas, con un total de 13,728 de notificaciones, de las cuales 6,728 fueron entregadas, para un cumplimiento de 49 % y de 1,818 localizaciones se contactaron 1,060.
- Se puso en marcha el área de marbetes, con un total de 48,238 marbetes, registrándose un aumento del 13% vía web con relación al 2010 y la tasa de entrega fue de un 91%.
- Se instaló una nueva solución de administración del Centro de Contacto.
- Realización de la Campaña Publicitaria de Marbete 2011 y Gatos Educativos Ley 179-09.
- Implementación de un sistema de Control de visitantes en las estaciones de recepción e información.
- Se aplicaron 1,217 encuestas sobre la imagen de la DGII 2011, realizadas en las ciudades de Santo Domingo y Santiago, por una empresa externa.
- Se aplicaron 15,727 encuestas de Satisfacción de Servicios de las principales Administraciones Locales (realizada por una empresa externa).

14. Gerencia de Recursos Humanos.

La Gerencia de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de la gestión del personal en la institución, a través de los subsistemas y procesos que la componen, teniendo como

lineamiento estratégico el desarrollo del Capital Humano para fortalecer y/o incrementar la capacidad institucional, y contribuir de esta manera en el logro de los resultados de la DGII.

Como parte del proceso de cambio en que ha estado inmersa la DGII en el período 2004- 2012, la Gerencia de Recursos Humanos ha tenido que alinear sus esfuerzos para el logros de las metas institucionales.

Este proceso de cambio se inició en el 2004 y en los primeros intentos de establecer una respuesta adecuada a las necesidades de la institución se desarrollaron actividades propias del trabajo funcional y administrativo.

Respecto de estas actividades de la gestión de Recursos Humanos, se destacan los siguientes logros hasta el año 2008:

- Formalización del horario laboral hasta las 5:00 pm, en toda la Institución e implementación de la política de horas extras.
- Implementación del reajuste de salario por inflación.
- Implementación del pago del Bono Vacacional.
- Pago indemnización por desvinculación y empleados jubilados de acuerdo a la Ley de Autonomía 227-06.
- Organización de más de sesenta (60) eventos nacionales e internacionales de capacitación con diferentes instituciones educativas, en los cuales participaron un total de 1,000 colaboradores.
- 1ra. Gran Convención de la DGII de Trabajo en Equipo.
- Seminario Internacional “Apuntes para una Reforma Tributaria, algunas experiencias latinoamericanas.
- Programa Trainee 2006 y 2007.
- Adquisición de un nuevo Plan de Seguro Médico para cubrir enfermedades catastróficas.
- Proyecto de Decreto Especial para personal en proceso de jubilación.
- Outsourcing del proceso de Reclutamiento & Selección.

En este período, del 2004 al 2008, se origina un acontecimiento importante en la gestión de la institución, con la aprobación de la Ley 227-06, que otorga personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio a la Dirección General de Impuestos Internos y definiéndose en la misma una Carrera Especial para administrar los Recursos Humanos de la institución.

La promulgación de esta ley colabora en la definición de cuatro (4) hitos importantes en la Gestión de Recursos Humanos, mismos que son relevantes para el trabajo de los siguientes años, y que se mencionan a continuación:

14.1. Primer Hito: Creación de la Gerencia de Recursos Humanos.

El área paso de ser un departamento en el 2004, a convertirse en gerencia en el 2007 con los siguientes departamentos y secciones, que se muestran a continuación:

1) Departamento de Servicios & Beneficios.

- ✓ Sección de Registro y Control.
- ✓ Sección de Salud Laboral.

2) Departamento de Desarrollo & Carrera

- ✓ Sección de Reclutamiento & Selección.
- ✓ Sección de Carrera.
- ✓ Sección de Gestión de la Formación.

3) Sección de Gestión del Cambio.

14.2. Segundo Hito: Incorporación de Modelos de Gestión de RRHH.

Para lograr un mayor nivel de desarrollo, la Gerencia de Recursos Humanos realizó esfuerzos para la instalación de procesos con el fin de instituir un modelo de gestión acorde con las nuevas exigencias y tendencias que se han definido en materia de Gestión de los Recursos

Humanos y alcanzar el propósito de pasar de ser expertos administrativos, encargados de la gestión más operativa, a socios estratégicos en el cumplimiento de los resultados en la DGII.

En este sentido, la Gerencia de Recursos Humanos definió como su primer modelo el de Gestión de Competencias.

Grafico No. 14.2.1.
Modelo de Gestión por Competencias
2010 – 2012



1/ Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, Dirección General de Impuestos Internos.

Este modelo de Gestión le permitió a la Gerencia de Recursos Humanos alcanzar los siguientes logros:

- Definición de la Estrategia de Recursos Humanos.
- Sensibilización de la Organización (desarrollo, comunicación y concientización a los líderes o gestores del cambio).
- Análisis de los Puestos de trabajo (Manual de Descripciones de Puestos)
- Definición de perfiles de competencias.
- Revisión y actualización Decreto 166-10 que establece el Reglamento Interno de Recursos Humanos de la Dirección General de Impuestos Internos, este Decreto marca dentro de la DGII, la forma de funcionamiento en sus procesos y subsistemas internos,

haciendo énfasis en la administración del Sistema de Carrera Especial Tributaria y Administrativa.

Estos logros le permitieron instaurar el Sistema de Carrera Tributaria & Administrativa Especial de la DGII. Dicho sistema promueve la principal estrategia de gestión de personal, “Desarrollo y Crecimiento” dentro de la institución. Las principales estadísticas muestran como este sistema se constituyó en las base de la administración del capital humano, que posibilita la permanencia, ascenso y promoción en los puestos de trabajo, promoviendo la capacitación y desarrollo de los empleados de carrera, con base en el desempeño profesional, para la eficiencia de la gestión pública. (Ver cuadro 14.2.2. y 14.2.3.)

Cuadro No. 14.2.2.
Empleados ingresados a Carrera Tributaria
2011

Carrera Tributaria Administrativa	1ra	2da	3ra	4ta	Total
Tributarios	378	98	106	66	648
Administrativos	55	45	35	11	146
Empleados Ingresados	433	143	141	77	794

1/ Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, Dirección General de Impuestos Internos.
2/ Corte al 31 de Diciembre del 2011.

Cuadro No. 14.2.3.
Empleados ingresados a Carrera Tributaria por Grupo Ocupacional
2011

Carrera Tributaria Administrativa	Total	%S/Total
Ejecutivos	75	9.4%
Supervisores	132	16.6%
Profesionales	569	71.7%
Técnicos	18	2.3%
Empleados Ingresados	794	100.0%

1/ Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, Dirección General de Impuestos Internos.
2/ Corte al 31 de Diciembre del 2011.

En el año 2011 como una manera de seguir con el proceso de mejora continua de la Gerencia de Recursos Humanos se realiza la comparación del modelo vigente con las mejores prácticas del modelo de la administración pública (Modelo de Francisco Longo) y las mejores prácticas de la administración privada (Modelo David Ulrich). La comparación con estos modelos le permitió al área, continuar con el proceso de alinear los objetivos estratégicos de la Gerencia con los de la institución, e implicó continuar con el proceso de transformación interna que ha permitido continuar contribuyendo cada vez más al logro de dichos objetivos.

14.3. Tercer Hito: Incremento de acciones de Experto Funcional y de Servicios a los Clientes Internos.

En el período 2008-2012, se fortalecen los procesos internos, se desarrolla la documentación y se incorporan los roles de Socio Estratégico y Agentes de Cambio en una perspectiva de Desarrollo Organizacional hacia acciones de impacto estratégico en la institución, destacándose los siguientes logros:

- Diplomado de Desarrollo Gerencial: 83 participantes, 100 horas académicas con facilitadores internacionales, impartido por el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA). La DGII con esta acción marcó un precedente en la República Dominicana con la inversión y desarrollo de su capital humano.
- Taller Liderazgo Efectivo: Impartido por el Centro Gerencial META.
- Curso Avanzado de Sistemas Tributarios: 89 participantes, como docente el Sr. Jorge Cosulich, Consultor internacional en Gestión Pública y Administración Tributaria.
- Gestión de la Formación se encargó de coordinar más de 300 acciones, impactando a 5,033 empleados en más de 60,000 horas hombres de capacitación y seminarios y diplomados tanto presenciales como virtuales para la formación de los empleados.
- Implementación del Seguro Colectivo de Vida.
- Programa de Becas para hijos Meritorios de Empleados.
- Aplicación de los Subsidios de Enfermedad Común y de Maternidad establecidos en la Ley 87-01.
- Implementación del Sistema de Control de Asistencia GENESIS.

➤ Formación del Club de la Salud.

Este club surge como una forma de contribuir con el bienestar de sus empleados en el 2009, desarrollando las siguientes actividades:

1. Creación del banco de sangre para empleados de la DGII y sus familiares.
 2. Programa de Inmunización a empleados que laboran en áreas de riesgos.
 3. Jornada de Prevención de Cáncer.
 4. Campaña de Orientación sobre el Seguro Familiar de Salud (SFS).
- Actividades de fidelización de empleados.
 - Implementación del Proyecto de las Coordinadoras Regionales.
 - Implementación del Diccionario de Competencias.
 - Elaboración e implementación del Manual de Desarrollo de Competencias.
 - Implementación de la Metodología de Entrevistas por Competencias.
 - Implementación del Sistema de Valoración de Puestos de acuerdo a perfiles.
 - Implementación del Sistema de Compensación asociado al Sistema de Carrera Tributaria y Administrativa.
 - Consultorías especializada.
 - Desarrollo del Manual de Formación Técnico Tributario y Administrativo.
 - Aplicación de Encuestas de Clima Organizacional 2009 y 2010.
 - Aplicación de Planes de Desarrollo de los Resultados de la Encuesta de Clima.
 - Fortalecimiento de las funciones operativas de la gerencia a través de la automatización de sus principales servicios.

Con estas acciones implementadas y el desarrollo que se ha alcanzado en cuanto a la Gestión de Recursos Humanos, contribuimos a que la Dirección General de Impuestos Internos ser un referente nacional de una institución de prestigio y credibilidad en la República Dominicana, ocupando el primer lugar en el Sector Estatal del Ranking de “Las Empresas más admiradas del 2011”, publicado por la Revista Mercado. Adicional a este logro la institución desde el 2009 ocupa los primeros lugares del sondeo que también realiza esta revista especializada sobre el mercado laboral de República Dominicana. En el 2011, la DGII conquistó el puesto número ocho entre las 50 mejores empresas para trabajar en República Dominicana, convirtiéndose en la

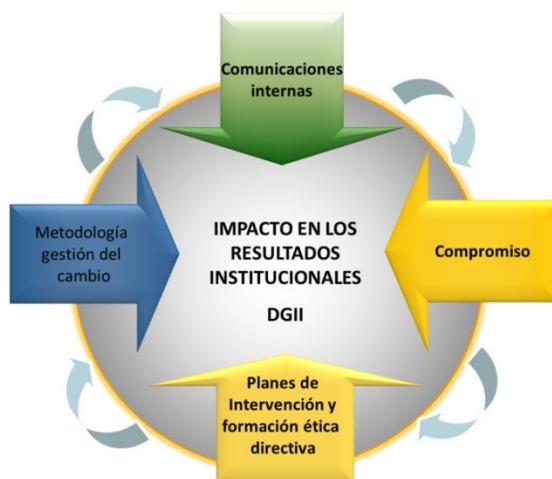
única institución del Estado en obtener una posición dentro de la escala del Top Ten del mencionado sondeo.

Se añade a estos logros el hecho de que la Gerencia de Recursos Humanos ha sido considerada como modelo a seguir por empresas tanto del Sector Público como del Sector Privado y su modelo de gestión fue ejemplo en eventos nacionales e internacionales realizados por la Asociación Dominicana de Administradores de Recursos Humanos (ADOARH) y el Ministerio de Administración Pública (MAP).

14.4. Cuarto Hito: Implementación de la Estrategia de Desarrollo Organizacional.

Como resultado de la evolución y los logros alcanzados y buscando la manera de continuar identificando proyectos e iniciativas para el Desarrollo del Capital Humano con la finalidad fortalecer y/o incrementar la capacidad institucional, en el 2011, la Gerencia de Recursos Humanos diseñó e implementó una readecuación en la función de Desarrollo Organizacional y de Gestión del Cambio, definiendo cuatro líneas de intervención en la temática de Desarrollo Organizacional.

**Gráfico No.14.4.1.
Líneas Temáticas de Intervención**



1/ Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, Dirección General de Impuestos Internos.

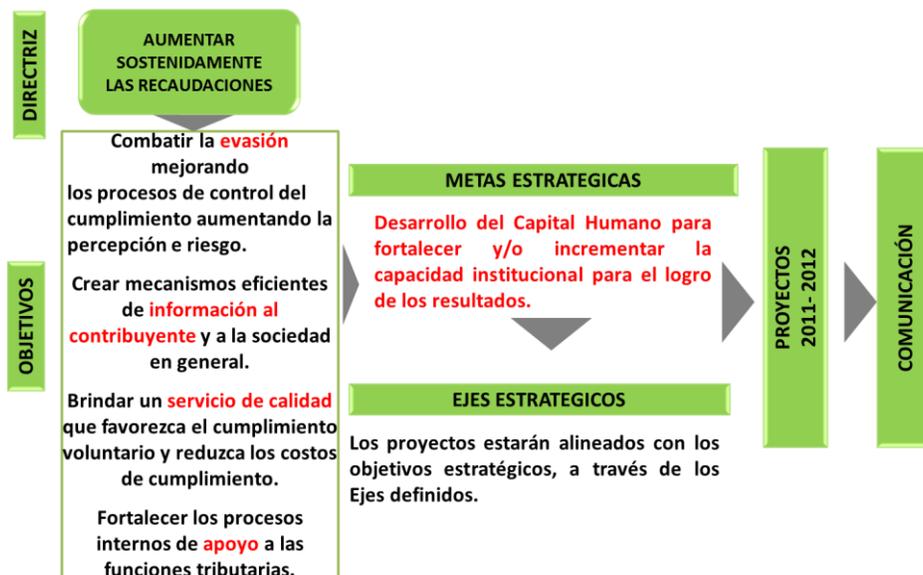
Esta estrategia de implementación de Desarrollo Organizacional ha tenido como objetivo:

- Transformar la gerencia en un SOCIO ESTRATEGICO en el proceso de consolidación de los cambios definidos para la organización.
- Aumentar el desarrollo de competencias directivas de la institución para el cumplimiento de la estrategia corporativa.
- Facilitar los procesos de cambio a lo interno de la institución.
- Contar con empleados más comprometidos y motivados.
- Facilitar el empoderamiento de las áreas de la DGII sobre sus objetivos y gestión de equipos de trabajo.

Los principales logros a destacar de la implementación de esta estrategia son:

- Revisión y readecuación de la Meta Estratégica de la Gerencia de Recursos Humanos.

Gráfico No. 14.4.2.
Meta Estratégica Gerencia Recursos Humanos
2010 – 2012



1/ Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, Dirección General de Impuestos Internos.

- Incorporación de Ejes Estratégicos para la implementación de proyectos que cumplan con el logro de la meta estratégica, estos ejes son:

1. **Calidad de los procesos de RRHH:** Desarrollar niveles de excelencia de la Gestión de RRHH.
 2. **Desarrollo de competencias:** Incrementar las capacidades de Conocimientos, Habilidades y Actitudes del personal.
 3. **Liderazgo:** Implementar el perfil de liderazgo que necesita la DGII para cumplir su misión.
 4. **Calidad de Vida:** Promover un estilo de vida laboral saludable.
 5. **Compromiso:** Aumentar el sentido de pertenencia y el nivel de fidelización de los empleados hacia la DGII.
 6. **Rendimiento:** Incrementar los niveles de eficiencia en la gestión.
- Definición e implementación de planes de intervención y mejora en áreas críticas (Comunicación, Liderazgo y Compromiso).
 - Implementación de la Intranet como herramienta de intervención.
 - Definición de los indicadores de impacto de la gestión.
 - Implementación de tres programas de formación transversales financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID):

Cuadro No. 14.4.1.
Programas de Formación Transversal
2011- 2012

Nombre del programa	Empresa	Participantes	Fechas
Supervisión Efectiva	Sur Latina	90 Gestores del Cambio	01/02/2012
Desarrollo de Competencias	IESA	696 empleados del Sistema de Carrera	01/02/2012
Formación en Ética	Conética	2,600 empleados	01/02/2012

1/ Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, Dirección General de Impuestos Internos.

- Implementación de la metodología de gestión del cambio para el manejo de casos o la ejecución de grandes proyectos.
- Implementación de una metodología de medición de Clima Organizacional con visión más estratégica.
- Coordinación y realización de los eventos institucionales desde una línea de mensajes claves:

- a. Gente Ética y Profesionalmente Inobjetable.
 - b. Compromiso.
 - c. Liderazgo Orientado a Resultado.
- Establecimiento de procesos de planificación y control de gestión de los proyectos de la gerencia.

14.5. *Proyectos e iniciativas implementadas.*

- **Calidad de los Procesos de RRHH.**
 - Sistema de Control de Asistencia
 - Automatización de vacaciones y certificaciones
 - Sistema de medición de clima organizacional
 - Revisión y actualización del manual de políticas y procedimientos de RRHH
 - Implementación del comité de formación.
 - Mejoras al proceso de reclutamiento y selección.

- **Desarrollo de Competencias.**
 - Programa de desarrollo de competencias.
 - Implementación del instituto de formación tributaria
 - Implementación del Manual de Formación Tributaria y Administrativa.
 - Gestión de la Formación.

- **Liderazgo.**
 - Jornadas de alineamiento estratégico.
 - Formación en supervisión efectiva.
 - Proyecto de coordinadoras regionales.

- **Calidad de Vida.**
 - Campaña de orientación y planes de salud.
 - Inclusión de beneficio de gimnasio a empleados
 - Implementación de acciones deportivas.

- **Rendimiento.**
 - Sistema de evaluación de desempeño.
 - Programas de Becas.

- **Compromiso Institucional.**
 - Implementación de sistema de comunicación estratégica.
 - Formación en aspectos éticos.
 - Uniformes institucionales.
 - Política de responsabilidad del supervisor.

14.6. Estructura de personal DGII.

Durante este el periodo 2004-2012 la DGII ha logrado incrementar su eficiencia presupuestaria manteniendo el número de prácticamente la misma plantilla de empleados durante este tiempo.

Cuadro No. 14.5.1.
Cantidad de Empleados
2004 - 2012

Año	Cantidad de empleados	Femenino	Masculino	Incremento
2004	2,510	57%	43%	-
2008	2,563	59%	41%	2%
2012	2,659	61%	39%	4%

1/ Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, Dirección General de Impuestos Internos.

2/ Corte al 30 de Marzo del 2012.

15. Acceso a la Información Pública.

El 17 de febrero de 2009 la DGII inauguró oficialmente en funcionamiento el Departamento de Acceso a la Información Pública (DAIP), dando fiel seguimiento a los objetivos establecidos en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y al Decreto No. 130-05 que aprueba su Reglamento.

De acuerdo a lo establecido por la Ley 200-04 y su Reglamento, la DGII pone a disposición de la ciudadanía las informaciones de carácter legislativo, administrativo, financiero y cualquier otro aspecto establecido en la referida ley, en formato documental, escrito, digital o en cualquier

otro formato que haya surgido como consecuencia de su labor en el desempeño de sus funciones.

El objetivo de éste Departamento es garantizar el libre acceso a la información pública administrada por la DGII de forma completa, veraz y oportuna, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, asegurándonos del cabal cumplimiento de las disposiciones establecidas en las normas tributarias dominicanas. El área ha sido la encargada de tramitar un gran número de solicitudes de información dentro de la organización, así como también, asegurar el cumplimiento de los requisitos de transparencias de la organización.

15.1. Portal de Transparencias.

La DGII con el propósito de dar cumplimiento a la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y al Reglamento sobre su aplicación No.130-05, así como el Decreto No. 310-05 que establece el Reglamento Operativo de la Comisión Ética y Combate a la Corrupción y con el objetivo de que las disposiciones establecidas en las referidas formas jurídicas sean cumplidas, ha creado una Sección de Transparencia dentro de este Portal, como un canal de comunicación entre la ciudadanía y esta Dirección General. Dentro del portal de transparencias se pueden encontrar las siguientes secciones:

- Plan Estratégico y Plan Operativo de la DGII.
- Estructura Organizacional.
- Nómina.
- Vacantes Internas.
- Compras y Contrataciones.
- Boletines estadísticos de recaudación.
- Contabilidad.
- Indicadores financieros y presupuestarios de la DGII.
- Proyectos especiales.
- Reembolsos tributarios.

Gráfica 26.1 Portal de Transparencia DGII



Fuente: www.dgii.gov.do/transparencia

16. Procesos Legales - Tributarios.

La Gerencia Legal Tributario Administrativo es un área tanto de soporte normativo como operativo y jurídico, se encuentra bajo la dependencia directa de la Sub-Dirección General Jurídica. La misión de ésta gerencia es proporcionar el soporte legal y jurídico a la DGII, a fin de asegurar la correcta aplicación de la ley tributaria, la misma realiza sus funciones a través de las diferentes Secciones que la conforman.

16.1. Consultas Técnicas

Como parte de sus funciones principales esta sección 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 establecido en las leyes correspondientes.

Durante el transcurso del período 2004 – 2012, se han ido contestando diversas solicitudes de información u opinión elevadas de manera escrita, telefónica y personalmente, con relación a la aplicación o interpretación de las diversas leyes que establecen los impuestos administrados por esta Dirección General. A continuación se presenta el total de consultas respondidas por esta vía desde el 2004:

Cuadro No. 16.1.1.
Consultas Técnicas Tributarias Respondidas
 2004- 2011

Consultas Técnicas	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Consultas Respondidas	534	902	1,646	2,227	2,308	2,496	3,087	3,034

1/ Corte al 31 de Diciembre del 2011.

2/ Fuente: Gerencia Legal (Memorias Anuales y Cuestionario de Indicadores Institucionales FMI).

En materia de acceso a la información y transparencia, dicha área ha implementado un plan de depuración y presentación de las consultas y opiniones emitidas, escogidas para ser publicadas en la página de Internet en forma de preguntas y respuestas sustentadas en la Ley.

16.2. Verificación de Control de Deberes Formales.

A través de ésta área se encarga de coordinar, supervisar y gestionar las labores respecto a la verificación y detección sobre incumplimientos de deberes formales por parte de los contribuyentes, de conformidad a lo establecido en el Código Tributario, Reglamentos y Normas, de conformidad a las Políticas y Procedimientos de la DGII.

Esta área nace con fines a dar cumplimiento del decreto 254-06, sobre el régimen de impresión, emisión y entrega de comprobantes fiscales. Desde ese entonces, la Sección de Verificación de Deberes Formales ha estado presente como agente de control en los diferentes sectores económicos de la sociedad. Vale resaltar el hecho de que el área fue creada en el año 2008.

A continuación se presentan las acciones de control emprendidas por esta área desde su creación.

Cuadro No. 16.2.1.
Verificación de Deberes Formales
2008- 2011

Deberes Formales	2008	2009	2010	2011
Acciones de Verificación	739	1,897	731	981

1/ Corte al 31 de Diciembre del 2011.

2/ Fuente: Gerencia Legal (Memorias Anuales y Cuestionario de Indicadores Institucionales FMI).

Es importante señalar que el plan de verificación de deberes formales contempló durante el 2010 la visita de contribuyentes de los siguientes sectores económicos: ferreterías, restaurantes de comida rápida, repuestos, muebles, y comercio de plazas comerciales. En adición a estas visitas planificadas, el área ejecuta operativos de acuerdo a denuncias recibidas en la Administración Tributaria o por parte de contribuyentes.

Así mismo, como soporte al Plan Anti Evasión, el área se encargó de verificar contribuyentes con Impresoras Fiscales instaladas en todos los negocios de Fast Food de Sto. Dgo. y Santiago; alcanzando un total de 145 sucursales visitadas correspondientes a un total de 20 contribuyentes durante el 2010.

16.3. Cierre de Establecimientos.

Esta Sección ha desempeñado como función principal la ejecución cierres de establecimientos y/o locales comerciales de contribuyentes que incumplen los deberes formales establecidos en el Código Tributario y Normas Generales. Con la creación de esta unidad, se persigue aumentar la percepción de riesgo en los contribuyentes en falta. Estos controles se han establecido

mediante informaciones cruzadas y en informaciones suministradas por el área de verificación de deberes formales. A continuación se presentan la cantidad de cierres por año.

Cuadro No. 16.3.1.
Cierres de Establecimientos
2005- 2011

Cierres de Establecimientos	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cierres Efectivos	35	31	72	90	170	47	67

1/ Corte al 31 de Diciembre del 2011

2/ Fuente: Gerencia Legal (Memorias Anuales y Cuestionario de Indicadores Institucionales FMI)

16.4. Litigios Judiciales.

Esta Sección tiene como función principal representar a la Dirección General de Impuestos Internos y sus funcionarios en las instancias judiciales en cualquier grado de jurisdicción, asumiendo su defensa en los casos de acciones judiciales intentadas en su contra, fundadas en actuaciones amparadas en la Ley No. 227-06, en el Código Tributario o en cualquier otra ley impositiva o de carácter administrativo; excepto aquellas acciones que se ejerzan ante el Tribunal Contencioso Tributario, cuya representación solo será asumida en casos especiales que le sean encomendados.

En el 2008 se asistieron a 83 audiencias que incluyeron traslados a diferentes provincias diferentes del país. Para el 2009, esta sección participó en 95 audiencias; de las cuales 50 correspondieron a casos civiles, 32 a casos penales, 3 a casos de tierras y 10 amparos judiciales.

Para el año 2010, se acudieron a un total de 77 casos en tribunales, obteniendo como resultado 5 sentencias penales condenatorias y 7 sentencias civiles, a favor de la DGII. Así mismo se establecieron 33 Medidas de Coerción, (incluyendo 14 de prisión preventiva) contra los

implicados en los casos de falsificación de documentos y de Comprobantes Fiscales. Para el año 2011, se incrementaron la cantidad de visitas a un total de 214 audiencias, de las que 24 correspondieron al fraude de los Comprobantes Fiscales.

17. Departamento Reconsideración.

Las principales actividades desarrolladas por esta área, son:

- Agilización del proceso de elaboración de Resoluciones con un mínimo de cinco (5) Resoluciones semanales y determinación de un tiempo máximo de una semana para la Conclusión de expedientes listos para ser fallados.
- Seguimiento a los Recursos interpuestos ante el Tribunal Contencioso Tributario y la Suprema Corte de Justicia, Marcado en el Sistema de la Dirección General de Impuestos Internos.
- Elaboración de síntesis de las sentencias dictadas por el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo y la Suprema Corte de Justicia, haciendo las recomendaciones pertinentes.
- Participación en la elaboración y fallo de 408 casos, relativos a Recursos Jerárquicos interpuestos por los contribuyentes.

A continuación se presenta la gestión sobre las solicitudes de reconsideración recibidas en el periodo 2004 -2010.

**Cuadro No. 17.1.1.
Gestión sobre Recursos de Reconsideración
2004 – 2010**

Recursos de Reconsideración	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Recursos Interpuestos	178	362	427	465	470	555	1,327	1,268
Monto Inicial Recurrido	287.9	1,591.0	1,454.4	2,455.5	2,685.3	2,567.2	2,943.4	11,498.3
Monto Reconsiderado	324.1	786.0	1,167.4	1,043.0	1,898.1	2,305.4	2,947.8	11,055.7

1/ Corte al 31 de Diciembre del 2011.

2/ Fuente: Dpto. de Reconsideración (Memorias Anuales y Cuestionario de Indicadores Institucionales FMI)

3/ Valores expresados en Millones de Pesos (RD\$).

El monto inicial recurrido es aquel que se le requiere al contribuyente en la Resolución enviada por la Administración Local o Fiscalización. El monto reconsiderado es el aquel que se determina en el Dpto. de Reconsideración luego de estudiado el caso del contribuyente que interpuso su recurso de reconsideración.

El monto aumenta porque los intereses van aumentando y también si se verifica algún fallo en la resolución emitida por la Administración Local o Fiscalización. El monto disminuye si el Dpto. valida que el contribuyente tiene razón y al parecer hubo un fallo en la estimación emitida por la Administración Local o Fiscalización.

18. Departamento de Valoración de Bienes.

Inicialmente llamado Fiscalización de Bienes, desde su creación el Departamento de Valoración de Bienes ha tenido como funciones básicas las siguientes:

- Servir de soporte técnico a las administraciones locales en lo relativo al manejo de las declaraciones, liquidación y cobro de los impuestos a la propiedad inmobiliaria.
- Servir de soporte técnico del Departamento de Reconsideración a través de las inspecciones a inmuebles y revisiones que realizamos a las valuaciones contenidas en las declaraciones del impuesto a la Propiedad Inmobiliaria que son objeto de recurso.
- Servir de soporte técnico del Departamento de Crédito y Compensación, a través del Registro de Proyectos de construcción y procesamiento de expedientes de solicitudes de exención de activos de acuerdo con la norma 07-07.
- Efectuar levantamientos de inmuebles con interés fiscal y de sectores con fines tarifarios.
- Ejecutar tareas de fiscalización física y a nivel de sistema de empresas constructoras y proyectos inmobiliarios.

En el año 2004, Fiscalización de Bienes tasó 3,966 inmuebles para un monto de RD\$ 26,869.64 millones y para bienes muebles un monto de RD\$10.80 millones. A partir del mes de mayo del 2005 se inició el proceso de fiscalización a las administraciones locales, a los fines de confirmar la aplicación de las políticas y procedimientos de las mismas. Se efectuaron quince (15) fiscalizaciones el año 2005.

En 2006 se realizaron fiscalizaciones a las áreas de tasación en 12 Administraciones Locales, además levantamientos de inmuebles en 38 sectores del país.

Durante el 2007 se continuaron las acciones de fiscalizaciones a las áreas de tasación en 12 Administraciones Locales, y se efectuaron 3,274 Levantamientos de inmuebles en 57 Sectores del país;

En el 2008 fueron realizadas un total de 14 fiscalizaciones a procedimientos en distintas Administraciones Locales, las cuales se detallan a continuación:

- Administración Local La Romana
- Administración Local Azua
- Administración Local Moca
- Administración Local Boca Chica
- Administración Local Central
- Administración Local Nagua
- Administración Local Barahona
- Administración Local La Vega
- Administración Local San Pedro de Macorís
- Administración Local Salcedo
- Administración Local Herrera
- Administración Local Higüey
- Administración Local San Juan de la M.

- Administración Local La Feria.

Durante el 2010, el Departamento de Valoración de Bienes fiscalizó muestras de los procedimientos de Impuesto a la Propiedad Inmobiliaria manejados por 13 Administraciones Locales. A estas auditorías se elaboraron informes de hallazgos y fueron sometidos a aprobación a la Subdirección General de Recaudación.

En este sentido, fueron inspeccionados procedimientos en las siguientes oficinas regionales: Administración Local del Seybo, Administración Local Central, Administración Local Higüey, Administración Local Barahona, Administración Local Villa Mella, Administración Local La Vega, Administración Local San Juan de la Maguana, Administración Local Valverde Mao, Administración Local Moca, Administración Local La Romana, Administración Local Herrera, Administración Local La Feria, Administración Local Boca Chica y Administración Local Salceda

Para el trimestre de julio a septiembre del 2010 se ejecutó un proyecto piloto de Fiscalización a Empresas Constructoras. El objetivo de esta iniciativa fue el efectuar revisiones físicas y a nivel de sistema a Contribuyentes del Sector Construcción, con fines a verificar la veracidad de las declaraciones realizadas por estos contribuyentes. En adición a esto, el proyecto buscó:

- Comparar los ingresos reales obtenidos para las declaraciones presentadas por contribuyente versus la estimación realizada por el área técnica basada en la fiscalización de campo ejecutada.
- Verificar las informaciones relacionadas al registro de proyectos en los cuales aplique las exenciones de activos.
- Determinar las variaciones entre la valoración de los bienes inmuebles por parte de los contribuyentes, versus el valor de venta en el mercado.
- Identificar posibles evasiones que repercuten en correcciones de las operaciones para fines del impuesto sobre la renta del contribuyente.

19. Gerencia de Administración y Logística.

La Gerencia de Administración y Logística es la encargada de ejecutar y coordinar los procesos de compras y contrataciones, seguridad industrial, y la ejecución y dirección de los proyectos de remodelación de infraestructura física de la Dirección General de Impuestos Internos. A continuación se presentan los logros más significativos del área:

19.1. Proyectos de Infraestructura Física Desarrollados:

- **Remodelaciones en las Administraciones Locales**
 - Higuey (2012).
 - La Feria (2012).
 - La Fe-Los Próceres (2011).
 - Central-San Carlos (2011).
 - Máximo Gómez (2011).
 - Boca Chica (2010).
 - Azua 2009.
 - OGC Santiago 2009.
 - Centro de Fiscalización Lincoln (2009).
 - Samaná (2009).
 - Herrera (2006).
 - La Feria (primera vez) (2006).
- **Centros de Servicio**
 - Hato Mayor (2011).
 - San José de Ocoa (2011).
 - Villa Altagracia (2010).
 - Jarabacoa (2010).
- **Oficinas Internas (Sede Central)**
 - 7to Piso Lado A y B (2007).
 - 6to Piso Lado A y B (2006).
 - 5to Piso Lado A y B (2007 - 2008).

- 4to Piso Lado B (2010 - 2011).
- 2do Piso Lado A y B (2010 - 2011).
- Lobby Edificio y Centro de Asistencia al Contribuyente (2010 - 2011).
- Gerencia de Grandes Contribuyentes GGC (2007).
- Salón Multiuso 7mo. Piso (2010).
- Instituto de Formación Tributaria (2011).

Fachada Frontal Edificio Sede Central

Antes

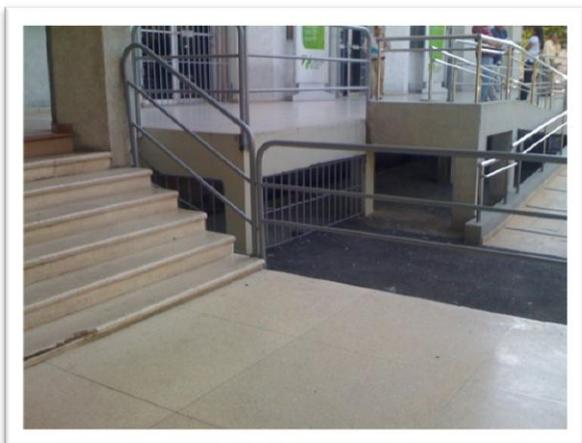


Después

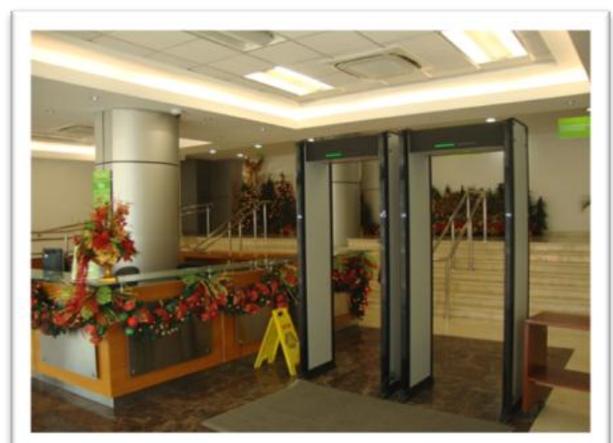


Lobby Edificio Sede Central

Antes



Después



Centro de Asistencia al Contribuyente

Antes



Después



Ventanas y Aires Acondicionado Edificio Sede Central

Antes



Después

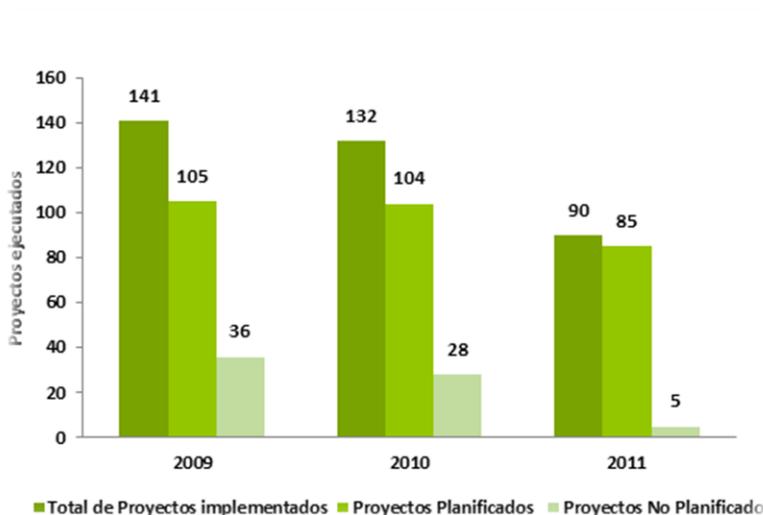


19.2. Planificación de Compras y Contrataciones.

A inicios del año 2009 se realizó el plan piloto el cual incluída unos diez departamentos, donde se programaron todos los requerimientos anuales iniciando desde Enero hasta Diciembre 2009, esta programación incluyó medición y seguimiento a la ejecución de la planificación.

Eventualmente las áreas involucradas han integrado cada vez más sus proyectos a la programación de compras disminuyendo así los niveles de urgencia en los proceso de compras. La siguiente grafica muestra la evolución en el periodo 2009-2011.

Gráfico No.19.2.1.
Proyectos dentro de la Planificación de Compras
2009 – 2011



1/ Corte 31 de Diciembre 2011.

2/ Fuente: Departamento de Compras, Dirección General de Impuestos Internos.

19.3. Medición y evaluación de desempeño del departamento de compras.

Con el objetivo de medir la eficiencia del desempeño en los compradores y por consiguiente del Departamento de compras, se realizó un estudio de tiempo en cada uno de los procesos de compras, estudio que permitió parametrizar los tempos óptimos para el manejo de los procesos. Una vez definidos los tiempos de ejecución de cada proceso se desarrollaron otros indicadores de desempeño que nos permitiría medir la eficiencia de los procesos.

- **Indicadores de desempeño definidos:**
 - **Evaluación de Expedientes.**
 - **Tiempo de Colocación.**
 - **Retroalimentación a Usuarios.**
 - **Evaluación Seguimiento.**

19.4. Evaluación de Proveedores (Transparencia Institucional).

Desde el 2010, la evaluación de proveedores de la DGII ha permitido que la institución valore el servicio contratado de manera objetiva y transparente, en esta evaluación se miden dos aspectos importantes: el desempeño del proveedor en el proceso de contratación y la calidad del servicio ofrecido. Los criterios evaluados a los proveedores de la DGII:

- Precio.
- Calidad.
- Tiempo de entrega.
- Cumplimiento en la entrega.
- Garantía.
- Soporte técnico.
- Tiempo de respuesta en la cotización.
- Tiempo de respuesta ante emergencias.
- Ética/relaciones comerciales.

Los resultados de las evaluaciones son posteados en el portal de la DGII y comunicados a los proveedores con la finalidad de que conozcan los resultados de dichas evaluaciones.

Gráfico No.19.4.1.
Transparencia Institucional: Evaluación de Suplidores



Descripción	Trimestre	Tamaño	Modificado
2012			
Resultado Evaluación de Proveedores	1	476 KB	3/22/2012
2011			
Resultado Evaluación de Proveedores	4	120 KB	12/14/2011
Resultado Evaluación de Proveedores	3	120 KB	11/29/2011
Resultado Evaluación de Proveedores	2	120 KB	11/29/2011
Resultado Evaluación de Proveedores	1	390 KB	11/29/2011

2/ Fuente: Página Web Institucional, Dirección General de Impuestos Internos.

20. Cooperación Internacional.

20.1. 43^a Asamblea del Centro Interamericano de Administración Tributaria (CIAT).

La Dirección General de Impuestos Internos, para el 2009, fue sede de la 43^a Asamblea del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT), en la cual participaron los mayores representantes de las Administraciones Tributarias de América Latina y de otros países del mundo. La 43^a Asamblea General del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) 2009 fue celebrada bajo el tema de “Una Visión Moderna de la Administración Tributaria”. En la misma se eligió el nuevo Consejo Directivo para el período 2009-2010, siendo seleccionado como presidente del consejo a Juan Hernández Batista, Director de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

20.2. Programa BID – DGII “Fortalecimiento de la Administración Tributaria”.

En el mes de abril del 2008 se firmó el acuerdo entre el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Dirección General de Impuestos Internos, para la financiación y ejecución de un programa de fortalecimiento de la Administración Tributaria; en el contexto de su reciente autonomía, mediante su desarrollo organizacional y el aumento del uso de las tecnologías de información en los procesos de fiscalización, promoviendo una mayor equidad del sistema tributario que reduzca sensiblemente los costos de cumplimiento para el contribuyente y los niveles de evasión. Este programa fue definido con un alcance multianual y el mismo finaliza en el año 2012. Este programa fue separado en cuatro componentes o ejes estratégicos:

20.2.1. Componente 1: Reorganización institucional y de gestión de la administración del recurso humano.

El objetivo de este primer componente consiste en la transformación de la estructura institucional de administración del capital humano y el mejoramiento progresivo del perfil de

los funcionarios en todas las áreas. El componente financia asistencia técnica, sistemas informáticos, capacitación y apoyo financiero para renovación de personal, en apoyo a cuatro líneas de acción: (i) reorganización institucional y de procesos; (ii) sistema de gestión de capital humano; (iii) implantación del sistema de carrera; y (iv) sistema de capacitación para mejoramiento del capital humano.

20.2.2. Componente 2: Fortalecimiento de las prácticas de fiscalización.

El objetivo de este componente es fortalecer la capacidad de análisis de información de las áreas de fiscalización - interna y externa - mediante ajustes a la estructura institucional, la capacitación y la modernización de las herramientas de recopilación de datos y análisis de información disponibles. En tal sentido se financia asistencia técnica, apoyo logístico y adquisición de herramientas informáticas para apoyar cinco líneas de acción: (i) la función de auditoría; (ii) los esquemas de programación, seguimiento y evaluación de la fiscalización; (iii) la regulación de la contabilidad fiscal, permitiendo la remisión de información electrónica; (iv) los mecanismos de gestión de la cobranza de la deuda; y (v) el desarrollo de la unidad de administración tributaria internacional.

20.2.3. Componente 3: Consolidación de la capacidad tecnológica.

Los objetivos del componente son consolidar la capacidad de innovación, gestión y seguridad tecnológica de la DGII, y modernizar y ampliar la plataforma de sistemas de información que da soporte a los procesos de la administración tributaria. Para alcanzar los objetivos propuestos, el componente financia asistencia técnica, capacitación y equipamiento informático para desarrollar cuatro líneas de acción: (i) modernización de la infraestructura tecnológica; (ii) mejora de las soluciones informáticas de apoyo a la administración tributaria; (iii) capacitación de la Dirección de Tecnología de Información; y (iv) fortalecimiento de la seguridad informática.

20.2.4. Componente 4: Estrategia de Educación Tributaria (ET).

El objetivo del cuarto componente apunta a construir conciencia en los contribuyentes y pre contribuyentes a través de la diseminación de los beneficios sociales del pago de impuestos de los nuevos instrumentos tecnológicos de la DGII para facilitar el cumplimiento tributario. El componente financia capacitación, asistencia técnica, apoyo logístico, equipos y campañas de difusión para apoyar tres líneas de acción: (i) estrategia de ET a pre contribuyentes, orientada a crear conciencia tributaria desde los niveles de educación básica y media en coordinación y apoyo con los organismos docentes correspondientes en coordinación y apoyo con los organismos docentes correspondientes; (ii) estrategia de ET a contribuyentes orientada a informar a los nuevos contribuyentes acerca de las obligaciones tributarias y los procedimientos para cumplir con ellas, y estudiar el comportamiento tributario de los dominicanos para desarrollar campañas de conciencia fiscal; y (iii) estrategia de promoción del uso de los instrumentos y servicios tecnológicos y procedimientos simplificados que desarrolle la DGII para reducir los costos de cumplimiento en el pago de obligaciones tributarias, con énfasis en el pequeño y mediano contribuyente.

21. Departamento de Procesos.

21.1. Documentos implementados.

Desde el año 2004 el área de Estandarización de Procesos ha desempeñado las funciones de levantamiento, análisis, documentación e implementación de las políticas, procedimientos, instructivos y formularios de la institución. Los documentos descritos anteriormente, han servido para estandarizar los procesos en las diferentes áreas de la DGII. En la tabla siguiente se muestra la cantidad de documentos que se han documentados e implementados.

Cuadro No. 21.1.1.
Documentación de Procesos DGII
2004 - 2012

Tipo de documento	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Totales
Política	3	5	2	5	7	8	28	25	16	99
Procedimiento		2	7	9	19	20	22	17	13	109
Instructivos		1	7	2		23	21	15	1	70
Formularios				4	3	6	25	38	16	92
Totales	3	8	16	20	29	57	96	95	46	370

1/ Corte 26 de Marzo 2012

2/ Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, Dirección General de Impuestos Internos.

21.2. Proyectos de Mejora Implementados.

- **Diseño del Proyecto de Digitalización de Expedientes (2007).**
 - Este proyecto consistió en la identificación de los documentos utilizados en la DGII, así como la forma en cómo se debían conservar los mismos.

- **Diseño del Proceso de Automatización de Transacciones Exentas de Impuestos para Diplomáticos y zonas Francas (2007).**
 - Este proyecto consistió en brindar una solución Informática para exonerar del pago de impuestos a los Diplomáticos y Zonas Francas.

- **Migración de todos los documentos (Políticas, procedimientos, instructivos y formularios) a la plataforma virtual “Intradgii” (2008).**
 - Esta iniciativa se realizó con la finalidad de publicar los documentos aprobados en una plataforma que permita a los usuarios de computadoras tener acceso a los documentos que son publicados, así como proveer estadísticas por tipo de documento, año de publicación y versión.

- **Rediseño de la estructura y las funciones de las Administraciones Locales (2008).**
 - Este proyecto consistió en el levantamiento y análisis de las funciones que se realizan en las Administraciones Locales con la finalidad de rediseñar la estructura.

- **Digitalización archivo Departamento Vehículo de Motor (2009).**
 - Consistió en evaluar el proceso actual de archivo de los expedientes de transacciones de vehículo de motor desde las Administraciones hasta el archivo central del departamento y definir cuáles expedientes se deben eliminar de acuerdo a su valoración documental y cuales se deben descargar al Archivo General de la Nación en cumplimiento con la Ley General de Archivos de la Republica Dominicana 481-08. Al 31 de Diciembre se habían digitalizado 117,000 expedientes.

- **E-Vehículos (2009)**
 - Consistió en migrar las opciones de procesar transacción de Vehículos de Motor disponibles en el Sistema de Información Tributaria (SIT) al nuevo sistema E-Vehículos diseñado en un ambiente web, de más fácil uso e integrados al sistema de digitalización de expedientes de vehículos de motor, permitiéndole a los usuarios ver los documentos electrónicos de transacciones realizadas por contribuyentes que fueron previamente digitalizadas.

- **Proyecto de Administración de Documentos en las Administraciones Locales (2010).**
 - Este proyecto consistió en realizar un levantamiento de todos los documentos que se generan en las Administraciones Locales con la finalidad de elaborar una propuesta para mejorar dramáticamente las áreas de archivo.

- **Creación unidad de digitalización Sede Central (2010).**
 - Consistió en digitalizar los documentos de los distintos archivos históricos a las áreas ubicadas en la Sede Central que requieran tener sus archivos y/o documentación física, en formato digital, con la finalidad de crear una base de datos que permita facilitar el acceso a las mismas.

Cuadro No. 21.2.1.
Expedientes Digitalizados
2010 - 2011

Áreas	Cantidad de Expedientes
Créditos y Compensaciones	3,209
Gerencia de Planificación Estratégica	170
Gerencia Legal	1,060
Unidad de Correspondencia	123,260
GGC	419
Total	128,118

1/Fuente: Gerencia de Planificación Estratégica, Dirección General de Impuestos Internos.

2/ Corte al 31 de Diciembre del 2011.

- **Proyecto Actualización y Automatización de Formularios Internos (2011).**
 - El objetivo del proyecto fue conocer la cantidad de formularios internos y externos que se utilizaban en la DGII con la finalidad de clasificarlos, depurarlos, rediseñarlos y estandarizarlos.

22. Relaciones Públicas

22.1. Departamento de Relaciones Públicas.

El Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas (DCRRPP) de la Dirección General de Impuestos Internos fue creado por el Director General en octubre de 2004 para gestionar las acciones relacionadas con las comunicaciones y las relaciones públicas. Más adelante se ajustó

a Departamento de Relaciones Publicas pasando la Comunicación Interna a la Gerencia de Recursos Humanos.

Desde ese 2004, en su Plan Estratégico, la DGII trazó cuatro objetivos generales para perseguir la directriz estratégica de “aumentar sostenidamente las recaudaciones”.

El objetivo estratégico números dos vincula directamente al Departamento cuando establece “crear mecanismos eficientes de información al contribuyente y a la sociedad en general” y dos estrategias se relacionan con este objetivo:

a).- Desarrollar programas de difusión masiva de información sobre las acciones y decisiones de la DGII y de la normativa tributaria en general, y

b).- Establecer programas que permitan mejorar la conciencia tributaria de los contribuyentes y futuros contribuyentes.

La comunicación estratégica en una organización debe estar gestionada en función de los objetivos de la misma como única forma de agregar valor a la gestión global. Si bien el Departamento de Relaciones Publicas no participa de las instancias en que se discuten y se trazan las grandes estrategias, discute de manera informal con el Director General las líneas que sustentan la estrategia particular a desarrollar en materia de relaciones públicas.

Así, sobre la base de la filosofía de la DGII, es decir, de su misión, su visión y sus valores, el Departamento de Relaciones Públicas delinea una estrategia particular para guiar sus acciones, ajustándola de acuerdo a los avances de los años y del trabajo realizado:

“Fortalecer ante la opinión pública la imagen de la DGII de institución moderna, eficiente, respetable, con prestigio y credibilidad, en la que la ética y la transparencia forman parte de una cultura corporativa”.

El Departamento está compuesto por una coordinación general, las unidades de Prensa y Servicios Informativos, de Documentación, Análisis y Seguimiento de la Información y de Diseño y Fotografía, más un personal de apoyo.

La estrategia ha estado basada en la producción y difusión masiva y oportuna de mensajes de alta calidad técnica contentivos de las premisas permanentes de nuestra filosofía y alineados a la misma dirigido a todos los públicos y por todos los medios y con todos los recursos comunicacionales y en la respuesta documentada, también oportuna, a todos los frentes de disonancia o resistencia que en la opinión pública se generan en contra de la DGII.

El primer estudio de imagen hecho por la empresa Gallup para la DGII como punto de partida nos permitió ubicar donde estábamos. Las expectativas y confianza mostradas por la gente en las nuevas autoridades marcaba el camino hacia dónde ir. Conocer el Plan Estratégico 2004/2008 de la DGII nos permitió saber hacia dónde trabajar. Muchos elementos quedaban por definirse, la estrategia por esclarecerse, pero todo el trabajo realizado ha permitido cosechar grandes frutos.

22.2. Imagen Pública frente a Medios de Comunicación.

Entre 2004 y 2011 los periódicos impresos publicaron 5,891 reseñas sobre temas tributarios o sobre el quehacer de la DGII o sobre sus principales funcionarios. Debemos restar a esta cifra las 134 reseñas correspondiente al periodo comprendido entre el primero de enero 2004 al 15 de agosto de ese mismo año, lo que nos arroja un resultado de 5,757 reseñas, para un promedio de 65 reseñas por mes, es decir, más de dos reseñas de la DGII por día en los periódicos impresos de circulación nacional. Observamos que entre el primero de enero de 2004 y el 15 de agosto se lograron menos publicaciones que las registradas entre el 16 de agosto y el 31 de diciembre de ese año.

Al hacer la medición de acuerdo a la valoración positiva o negativa de las reseñas, el resultado es que la DGII logra una aceptación del 88.71% frente a un 11.28% de críticas a procesos,

posiciones o a los impuestos en sí. Es necesario reseñar que cada vez se observa la tendencia de posición de los medios y comunicadores, identificando las disidencias o posiciones disonantes para desplegar acciones dirigidas a retroalimentar al medio o al periodista con documentación que le permita tener con claridad el punto de vista técnico u oficial del tema en discusión.

Cuadro No. 22.2.1.
Publicaciones referentes a DGII en Medios de Comunicación
 2004 - 2011

Años	Publicaciones	Positivas	%	Negativas	%
2004	281	237	84.3%	44	15.7%
2005	644	529	82.1%	115	17.9%
2006	923	814	88.2%	109	11.8%
2007	1,346	1,246	92.6%	100	7.4%
2008	530	476	89.8%	54	10.2%
2009	755	682	90.3%	73	9.7%
2010	640	588	91.9%	52	8.1%
2011	772	696	90.2%	76	9.8%
Total	5,891	5,268	89.4%	623	10.6%

1/Fuente; Departamento de Relaciones Públicas, Dirección General de Impuestos Internos.

22.3. Revista Institucional *iiModerna*.

iiModerna fue creada como revista mixta, con gran contenido dirigido hacia lo externo y contenidos internos. Asimismo con criterios informativos y formativos. *ii* de Impuestos Internos y Moderna, hacia a donde apuntaba nuestra estrategia de posicionar una nueva DGII Moderna y Transparente. *iiModerna* nació con el propósito de informar y formar a nuestros públicos como una de las herramientas más importantes de nuestro Plan de Comunicación Estratégico para posicionar la nueva imagen de la DGII. Como todo medio mixto institucional, *iiModerna* se propuso llegar conjuntamente a los públicos internos y externos de una manera profesional, persiguiendo siempre la excelencia y ofreciendo una lectura especializada, conscientes de que se constituía en manos de sus lectores, en el mejor rasgo de identidad de la DGII.

Hasta el momento llevamos once ediciones, mientras la número doce está en proceso de producción.

Gráfica No. 22.3.1.
Publicaciones referentes a DGII en Medios de Comunicación
 2004 - 2011



1/Fuente; Departamento de Relaciones Públicas, Dirección General de Impuestos Internos.

22.4. Seminario Taller Internacional para Comunicadores.

A partir de la experiencia vivida en el primer encuentro en el año 2007 se institucionaliza este evento como parte de las actividades de celebración de los aniversarios de la DGII como espacio de intercambio distendido, directo que genera confianza y empatía entre los comunicadores de la fuente informativa y el área tributaria de los medios con la alta dirigencia de la institución y con la institución misma. A la fecha se han realizado cinco seminarios y trabajamos en la sexta edición.

1er. Seminario Internacional “Política Tributaria en un Mundo Globalizado y el Libre Acceso a la Información”. X aniversario de la Dirección General de Impuestos Internos. Hotel Capella, del 20 al 22 de Julio 2007. Juan Dolio, San Pedro de Macorís.

2do. Seminario Internacional “Profesionales Liberales ante la Administración Tributaria. XI aniversario de la DGII. Del 11 al 13 de julio de 2008 Hotel. Sunscape. Casa del Mar., Bayahibe, San Pedro de Macorís

3er. Seminario / Taller para Periodistas: “La Ley 179-09 sobre Deducción de Gastos Educativos del ISR Personas Físicas y Beneficios del PST”. XII aniversario de la DGII. Hotel Gran Jimenoa, Jarabacoa 10, 11 y 12 de Julio de 2009

4to. Seminario taller para periodistas “Impresoras Fiscales, Cerrando el Ciclo de la Lucha contra la Evasión y Primeros Resultados de la Ley 179-09 sobre Deducción de Gastos Educativos del ISR” en el marco del XIII Aniversario de la DGII. 9,10 y 11 de julio de 2010 / Hotel Dreams / Bayahibe, La Altagracia, R.D.

5to. Seminario Taller Internacional para periodistas: “El Fortalecimiento de la Administración Tributaria frente al Fraude Fiscal en República Dominicana”. XIV Aniversario de la Dirección General de Impuestos Internos. Bayahibe 8,9 y 10 de julio de 2011

23. Gerencia de Auditoría Interna.

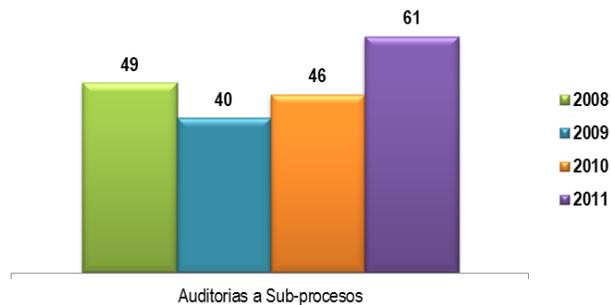
Esta gerencia se encarga de evaluar, controlar y auditar la ejecución presupuestaria, proponer mejoras a los procedimientos financieros auditados, informar a la Dirección General sobre el estado y funcionamiento de los controles internos de la Gerencia de Finanzas, dando cuenta de las fortalezas y debilidades detectadas, presentando las recomendaciones de lugar, dar seguimiento de la implementación de las normas, reglamentos y procedimientos de carácter financiero de la Institución.

La Gerencia de Auditoría Interna se creó en esta Dirección General de Impuestos Internos durante el año 2007, para ocuparse de la evaluación a los procesos que conforman las áreas Administrativas y Financieras, en cumplimiento a la Ley No. 227-06, Artículo 10, lo que otorga personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio a la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

Durante la gestión se han orientado las auditorías hacia los procesos operacionales de la organización, contemplando: Cierre y Reportes Financieros, Planificación y Presupuesto, Tesorería, Compra, Activos Fijos, Nómina, Producción e Inventario, Otros Procesos Contables, Transportación, Mantenimiento y Servicios Generales. En el pasado año 2011, se incluyeron los procesos de Recursos Humanos, Seguridad Física, Contratos (Gerencia Legal) y Administración de Valores.

En lo adelante se desglosan la cantidad de auditorías realizadas por año de operación desde 2008 hasta 2011.

Gráfico No. 23.1.
Auditorías Ejecutadas Gerencia de Auditoría Interna
2008 - 2011



1/Fuente; Dirección General de Impuestos Internos.

Cabe mencionar que entre los logros de ésta gerencia para el 2011, podemos mencionar: verificación de la matriz de seguimiento plan de acción coordinado con el BID y la resolución No. 001/11 – Artículo Séptimo.

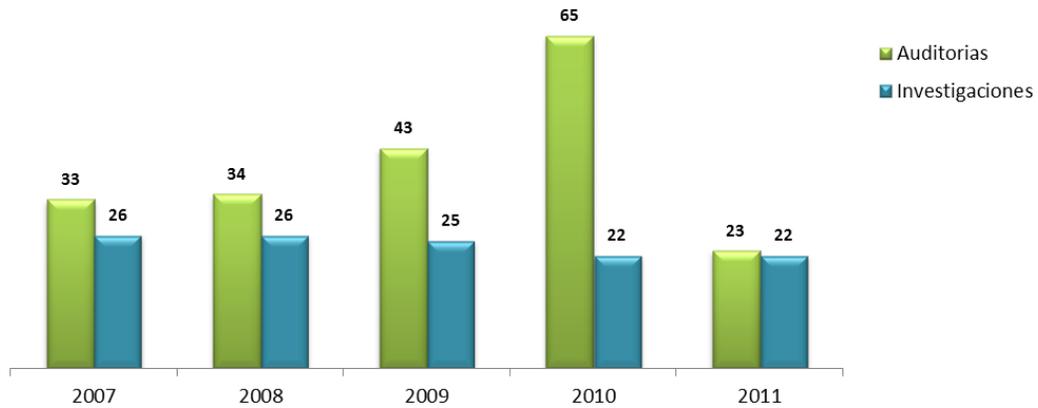
Durante este mismo año se impartió el curso – taller “Elaboración de Mapa de Riesgo”, teniendo un total de 187 participantes, con la finalidad de que cada una de las áreas correspondientes realice el levantamiento de sus matrices de riesgos, lo cual está en proceso. En adición, en el 2011, se cumplió con el 84% de la programación de auditorías, ya que de 73 auditorías de subprocesos planificadas se realizaron 61 auditorías.

24. Departamento Control Interno.

Es responsable de monitorear la ejecución de los procedimientos operativos, velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de trabajo elaborados por las diferentes áreas, verificar y evaluar los controles internos y procedimientos de las diferentes Unidades Administrativas de ésta Dirección General. Cabe mencionar que es el área encargada de los procesos misionales de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

Desde principios de la gestión, el énfasis ha estado en investigaciones, auditorías a las administraciones locales y centros de fiscalización, en lo adelante se muestra el comportamiento de estas por año respectivamente.

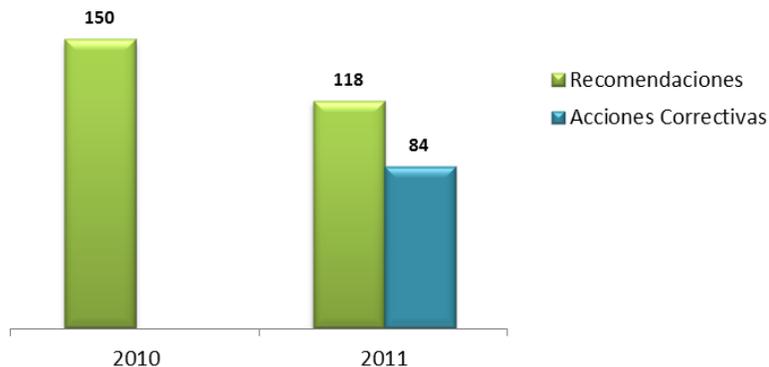
Gráfico No. 24.1
Auditorías Ejecutadas Dpto. Control Interno
 2007 - 2011



1/Fuente; Dirección General de Impuestos Internos, Departamento de Control Interno.

Cabe mencionar que desde 2010 la organización incurrió en el seguimiento de las auditorías enfocándolas en recomendaciones⁹, ya para el 2011 se segmentaron además en acciones correctivas¹⁰, la tendencia bajo este esquema ha sido la siguiente:

Gráfico No. 24.2.
Acciones Correctivas y Recomendaciones Dpto. Control Interno
 2010 - 2011



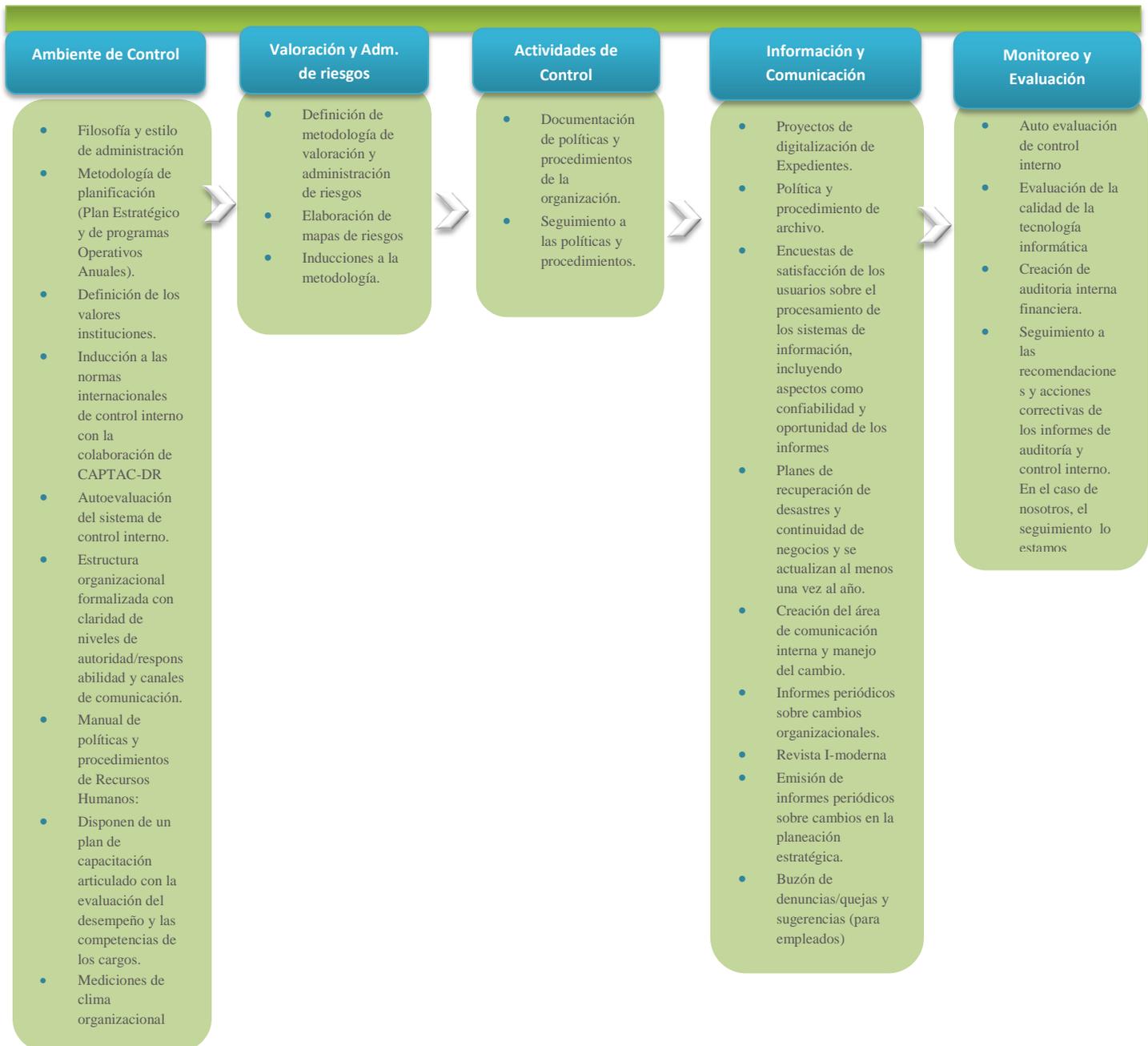
1/Fuente; Dirección General de Impuestos Internos, Departamento de Control Interno.

⁹ Recomendaciones: están orientadas a la alta dirección.

¹⁰ Acciones Correctivas: están dirigidas directamente los hallazgos del área auditada.

Con la promulgación la Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República. Éste, está integrado por los siguientes componentes, de los cuales se desglosan los puntos en los que la organización ha estado trabajando hasta la fecha:

Gráfico: 24.3
Avances Ambiente de Control Interno
 2004 – 2011

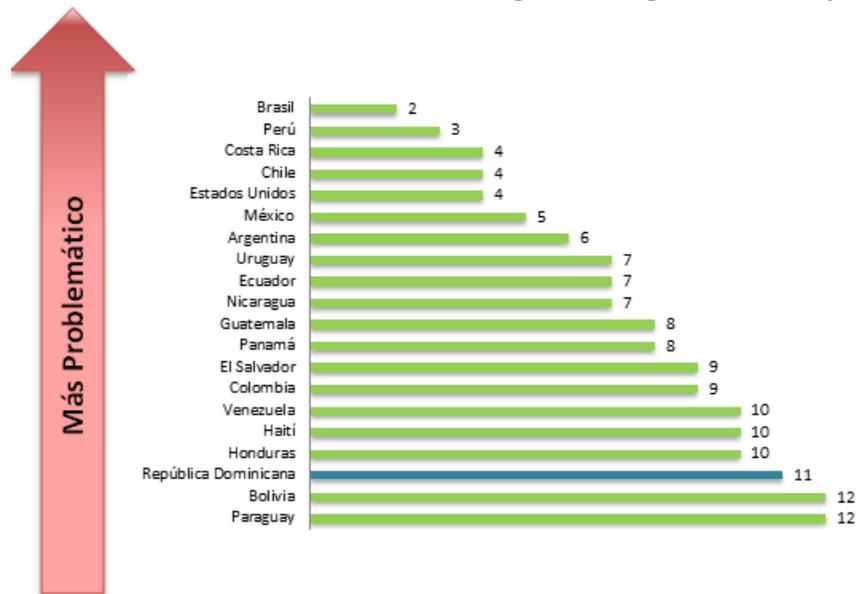


25. Ranking Internacionales de los Sistema Tributarios.

A nivel internacional existen diferentes índices estandarizados desarrollados por organizaciones a fin de evaluar el desempeño de las economías en términos de competitividad, crecimiento, y otros aspectos sociales y económicos, y establecer comparaciones entre naciones. Entre estos se encuentran The Global Competitiveness Report (Informe de Competitividad Global) del World Economic Forum y el Doing Business del Banco Mundial, los cuales se enfocan en las características que hacen el ambiente favorable o desfavorable para las inversiones en los países.

La Encuesta de Opinión Ejecutiva del Foro Económico Mundial del Informe de Competitividad Global del 2011-2012¹¹ revela que el factor relacionado con la Administración Tributaria (regulaciones impositivas) no representa un elemento problemático, ya que ocupa uno de los últimos a considerar a la hora de hacer negocios. No obstante, las regulaciones impositivas de Brasil, Perú, Costa Rica, Chile y Estados Unidos son consideradas como uno de los primeros factores más problemáticos en comparación con el resto de los países evaluados.

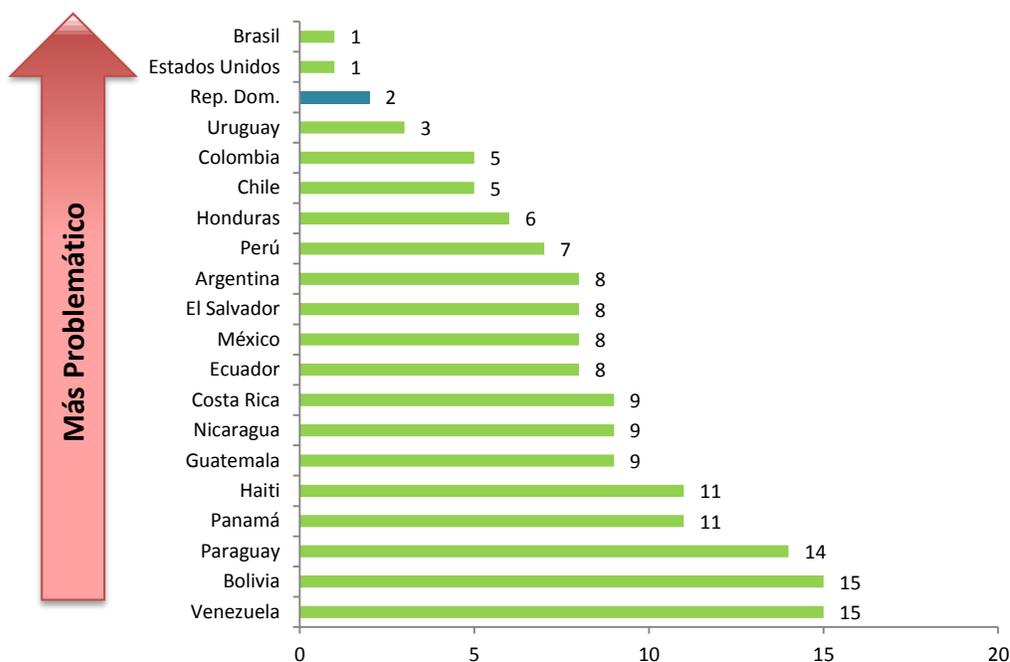
Gráfica 25.1
Informe de Competitividad Global 2011-2012
Factor tomado en consideración al hacer negocios: Regulaciones Impositivas



¹¹ La información para estos dos indicadores se toma de la edición 2011 de “The World Economic Forum’s Executive Opinion Survey” (Encuesta de Opinión Ejecutiva del Foro Económico Mundial). De una lista de 15 factores, los encuestados deben seleccionar los cinco factores que consideran más problemáticos y clasificarlos del 1 (el más problemático) a 5. Los resultados son tabulados y ponderados de acuerdo a las respuestas de los encuestados.

Sin embargo, la percepción cambia con el factor de Política Tributaria (tasas impositivas) ya que este es el factor problemático número dos en la lista de factores. (Ver Grafica 25.2)

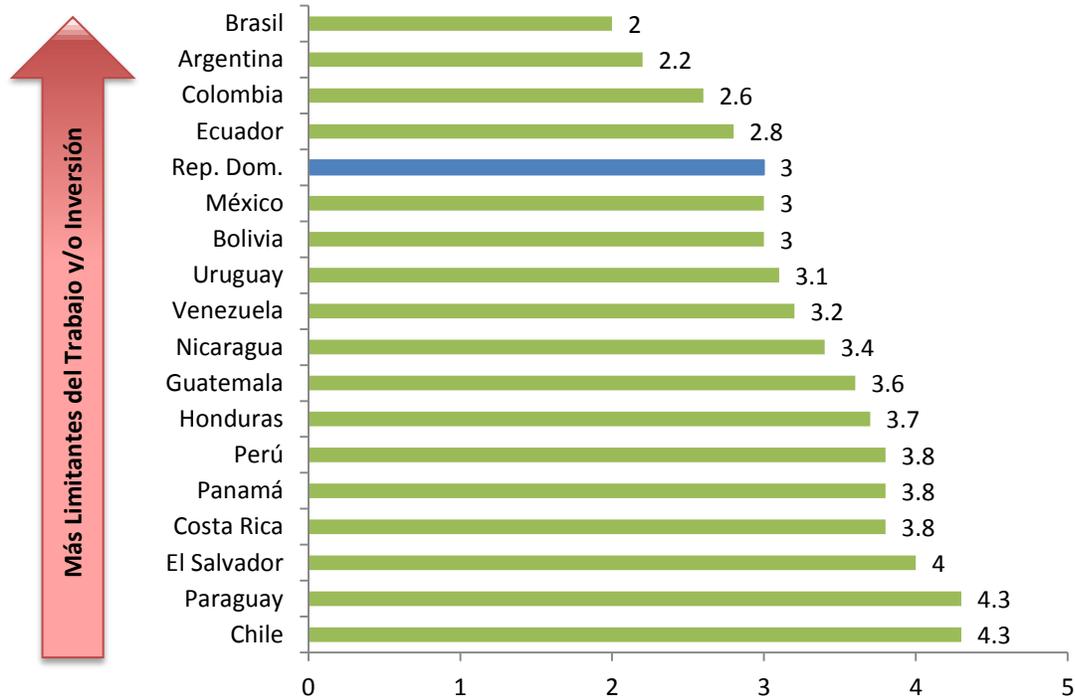
Gráfica 25.2
Informe de Competitividad Global 2011-2012
Factor tomado en consideración al hacer negocios: Tasas Impositivas



Fuente: cálculos de la DGII en base al World Economic Forum - Informe de Competitividad Global 2011-2012.

Otro indicador que se presenta en este informe es el de “alcance y efecto de los impuestos”, el cual surge de una encuesta de opinión y asigna valores entre 1 a 7, donde 1 significa que los impuestos son limitantes significativos del trabajo y/o la inversión y 7 se asigna cuando los impuestos tienen un efecto mínimo. Como se muestra en el Cuadro II.3.1, la República Dominicana recibió la calificación de 3 empatado con México y Bolivia pero en mejor posición que Ecuador, Colombia, Argentina y Brasil. (Ver gráfica 25.3)

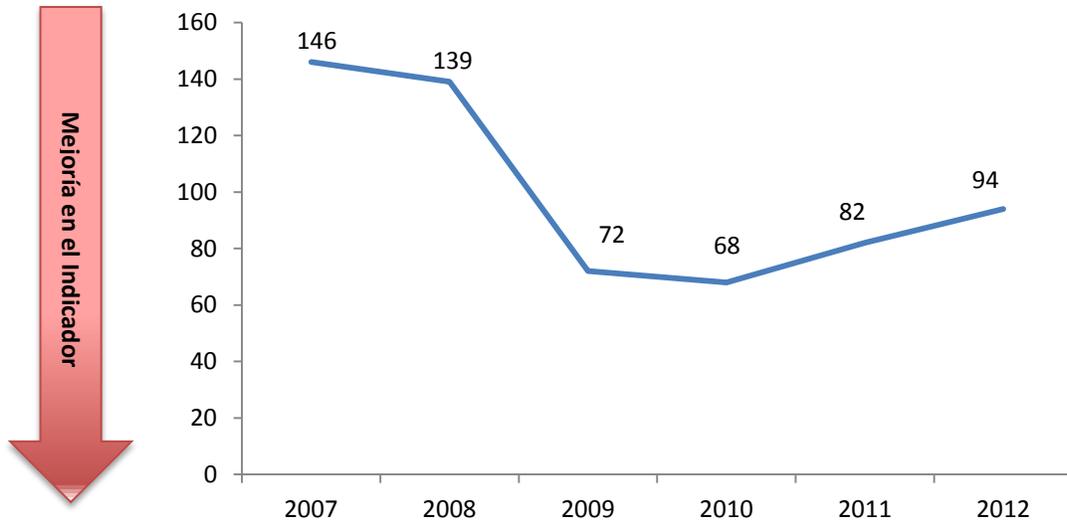
Gráfica 25.3
Informe de Competitividad Global 2011-2012
Indicadores: Efecto de los impuestos y tasa total de impuestos en América Latina



Fuente: cálculos de la DGII en base al World Economic Forum - Informe de Competitividad Global 2011-2012.

Por su parte el Banco Mundial, a través del informe Doing Business del 2009, reconoció que los logros de la DGII en los proyectos basados en Tecnología de la Información han impactado favorablemente la manera de hacer negocios en la República Dominicana. En ese estudio se plantea: “La República Dominicana es el líder global y regional reformador, ha agilizado la realización de formalidades en varias áreas que pueden realizarse electrónicamente. Un sistema de llenado de declaraciones y de pagos de impuestos, que inició como un piloto en el 2006, ahora está operando completamente. Y los empresarios pueden completar formalidades en línea, incluyendo la verificación del nombre comercial...”. De esta forma el país pasó de la posición 139 que ocupaba durante el año 2008 a la 72 durante el 2009 en el renglón sobre pago de impuestos. (Ver gráfica 25.4)

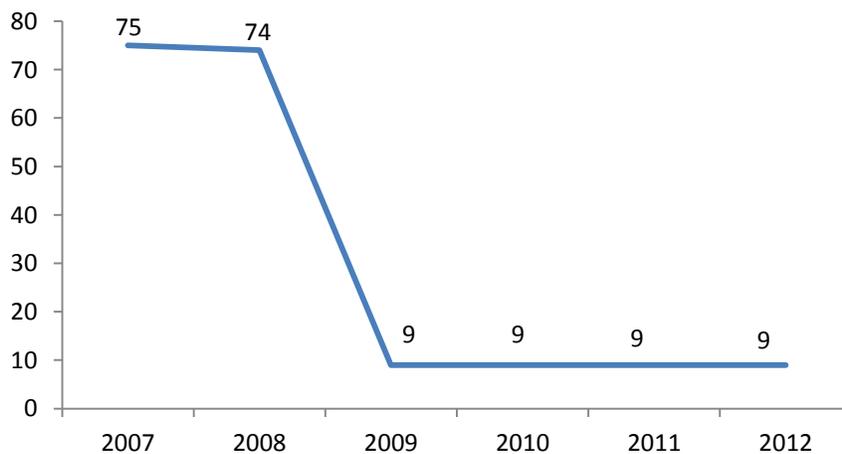
Gráfica 25.4
Informe Doing Business 2012
Indicador Pago de impuestos según Doing Business para República Dominicana



Fuente: cálculos de la DGII en base al Informe Doing Business del Banco Mundial.

En este sentido, se resalta que dicho desempeño obedece a la mejoría de las variables controladas por la Administración Tributaria como la cantidad de pagos, que se redujo de forma marcada gracias a la introducción de la oficina virtual y las declaraciones y pagos electrónicos. (Ver gráfica 25.5)

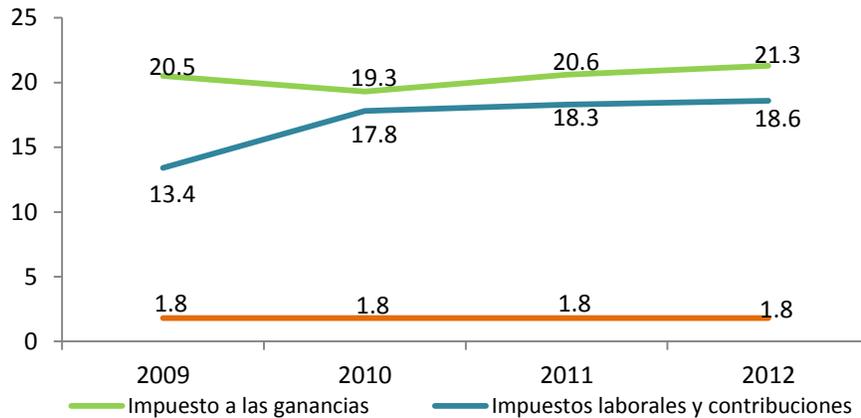
Gráfica 25.5
Informe Doing Business 2012
Indicador Cantidad de Pagos según Doing Business para República Dominicana



Fuente: cálculos de la DGII en base al Informe Doing Business del Banco Mundial.

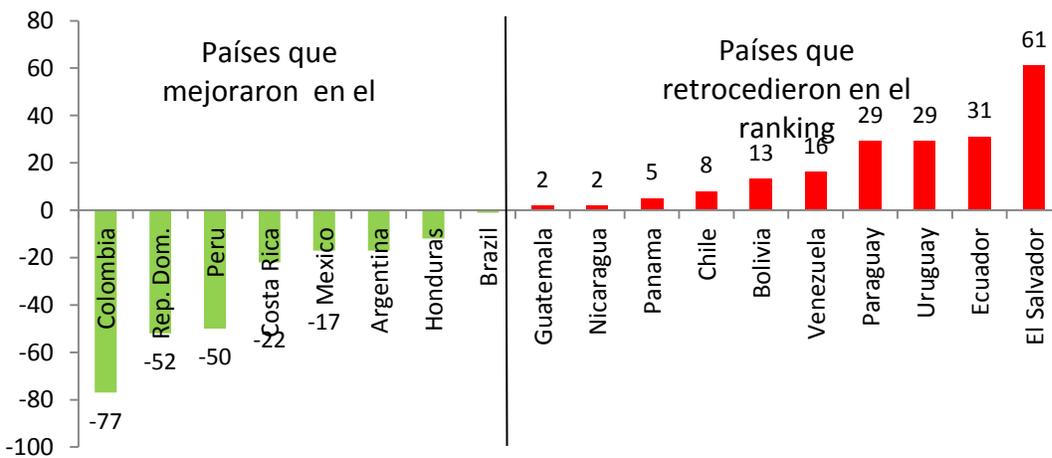
No obstante, se observa que a partir del 2011 dicho indicador tiene un marginal deterioro, lo que se explica principalmente por el aumento en los impuestos laborales y contribuciones¹² (Ver gráfica 25.6). A pesar de esto, al comparar la evolución del indicador de pago de impuestos con los países de la región, República Dominicana fue el segundo país que tuvo el mayor cambio positivo en el Ranking. (Ver gráfica 25.6)

Gráfica 25.6
Informe Doing Business 2012
Cambio en el Indicador Pago de impuestos 2009-2012



Fuente: cálculos de la DGII en base al Informe Doing Business del Banco Mundial.

Gráfica 25.7
Informe Doing Business 2012
Cambio en el Indicador Pago de impuestos 2007 vs 2012

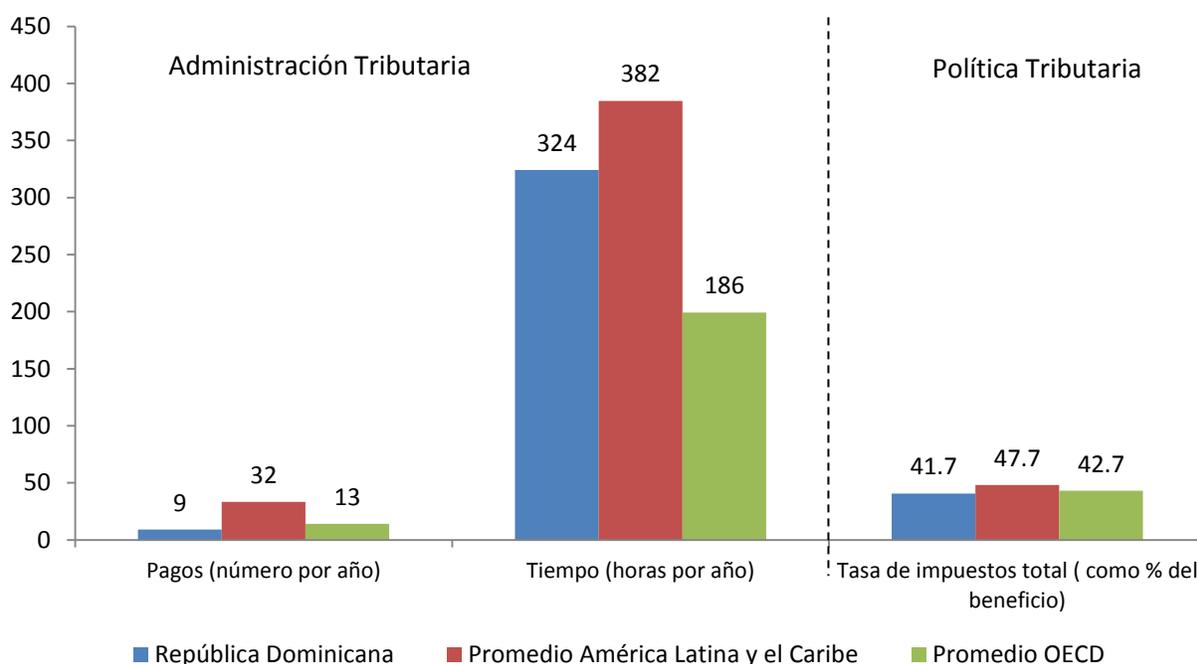


Fuente: cálculos de la DGII en base al Informe Doing Business del Banco Mundial.

¹² Los impuestos laborales y contribuciones están compuestos por el seguro familiar de salud, fondo de pensiones, entre otros.

Actualmente, el número total de tributaciones por año¹³ que debe hacer un contribuyente en el año es casi 4 veces menor que el promedio de América Latina y menor que el promedio de la OECD. En lo que respecta al tiempo anual de llenado de las declaraciones juradas¹⁴ es menor que el promedio de América Latina, no obstante, mayor que el promedio de la OECD lo que representa un reto a seguir mejorando en este sentido. Por otra parte, la tasa de los impuestos que paga una empresa como porcentaje de sus beneficios¹⁵ es relativamente menor que el promedio de América Latina y de la OECD. (Ver gráfica 25.8)

Gráfica 25.8
Informe Doing Business 2012
Factores del indicador Pago de Impuestos



Fuente: cálculos de la DGII en base al Informe Doing Business del Banco Mundial.

Lo anterior evidencia avances muy positivos en la Administración Tributaria de la República Dominicana, lo cual va en línea con la percepción del Informe Global de Competitividad. Adicionalmente, se observa que las tasas de impuestos según el Doing Business son relativamente más bajas que el promedio de América Latina y la OECD, y no se corresponden con la percepción recogida en el Informe Global de Competitividad.

¹³ Este indicador refleja el número total de impuestos y contribuciones pagados, el método de pago, la frecuencia de pago y el número de organismos que intervienen durante el segundo año de actividad de la sociedad.

¹⁴ Tiempo que se requiere para preparar, presentar y pagar (o retener) el impuesto sobre los ingresos de sociedades, el impuesto sobre el valor agregado y las contribuciones a la seguridad social (en horas al año).

¹⁵ La tasa de impuesto total mide el importe de impuestos y contribuciones obligatorias (ISR, Contribuciones a la Seguridad Social, Infotep, entre otros) que debe pagar una empresa durante su segundo año de actividad, expresada como porcentaje de los beneficios comerciales.

26. Estudios Económicos y Tributarios.

La DGII, desarrolla una multiplicidad de tareas de diversa complejidad, muchas de las cuales escapan a los quehaceres normales de las áreas operativas, razón por la cual se crea y se delegan algunas de ellas en un Departamento de Estudios Económicos.

Actualmente, el Departamento de Estudios Económicos de la DGII es un área staff del Director General y sirve de apoyo a las funciones estratégicas, de acuerdo a las mejores prácticas internacionales enumeradas a continuación:

- Medición del incumplimiento tributario o evasión.
- Apoyar la función de fiscalización mediante estudios sectoriales, análisis de riesgo, carga tributaria sectorial, entre otros.
- Evaluar impactos en los cambios a la legislación tributaria.
- Analizar la elusión tributaria.
- Medición del gasto tributario.
- Estudiar sistemas tributarios de otros países.
- Análisis Costo-Beneficio de las exenciones fiscales.
- Mantener actualizadas las estadísticas de recaudación tributaria, por tipo de impuesto.
- Desarrollar modelos económico-fiscales.
- Proyectar la recaudación tributaria.
- Generar propuestas para mejorar la eficacia y eficiencia del sistema tributario.
- Construir y monitorear indicadores de gestión sobre la eficacia y eficiencia de la administración tributaria.
- Generar insumos para la planificación estratégica para la Administración Tributaria.

Los principales resultados del Departamento de Estudios Económicos en el periodo 2004-2011 fueron los siguientes:

Principales análisis y estudios:

- Informe mensual de Análisis de Recaudación de la DGII (para uso interno y para publicar en la página Web) que incluye: ISR, Retenciones del ISR, Impuestos sobre el Patrimonio, ITBIS por Actividad Económica, Impuestos Selectivos, Dólares y Otros Impuestos.
- Análisis anual de la Presión Fiscal en República Dominicana.
- Participación en estimación anual del Gasto Tributario Dominicano, realizado en conjunto con el Ministerio de Hacienda.
- Estudio anual de la Productividad y Eficiencia Recaudatoria del ITBIS.
- Informe trimestral de Coyuntura Económica.
- Estudios Sectoriales trimestrales.

- Publicación de los tramos de Impuesto Sobre la Renta de las Personas Físicas; así como los ajustes cambiarios y los ajustes por inflación de las empresas con fecha de cierre 31 de diciembre, 31 de marzo, 31 de junio y 31 de septiembre.
- Estudio anual sobre la Evolución de la Retención de ITBIS a través de Tarjetas de Crédito (Norma 8-04).
- Informe anual sobre Inversión e Impuestos en R.D., según los Reportes Doing Business y Competitividad Global.
- Informe mensual de NCF reportados. (Formato 606).
- Estudio Impresoras Fiscales la experiencia dominicana, 2011.
- Análisis anual de la Tasa Efectiva de Tributación por actividad Económica y por niveles de Ingresos.
- Estudio de la Sostenibilidad Fiscal en República Dominicana (2006-2007).
- Estudio sobre el Impacto del Plan Antievasión DGII 2005-2009.
- Cálculo anual de las Razones Financieras aplicadas a los Contribuyentes.
- Distribución de la proyección de Ingresos por impuestos de las Administraciones locales.
- Estadísticas espectáculos públicos, solicitadas por el Banco Central.
- Análisis trimestral de los Reembolsos y Compensaciones de la DGII.
- Informe trimestral sobre las Transacciones y Operaciones Inmobiliarias.
- Coordinación Encuentro nacional anual de Departamentos de Estudios Económicos.
- Estimación de Margen para Minorista por actividad económica.
- Análisis de las Declaraciones de las instituciones sin Fines de Lucro 2006-2009.
- Participación en la elaboración junto a la SEH del informe de Seguimiento y Evaluación de la Gestión de las Finanzas Públicas (PEFA) para el 2009.
- Equivalencia de la tabla de Actividad Económica CIIU III Y CIIU IV (para posteriormente subir al sistema).
- Respuesta a solicitudes de información estadística por parte de los contribuyentes.

Estadísticas disponibles en la página web:

- Boletín Estadístico Anual de Recaudación.
- Parque Vehicular de la República Dominicana.
- Operaciones totales del ITBIS
- Operaciones gravadas del ITBIS
- Cantidad de litros de alcohol absolutos de cerveza
- Cantidad de litros de alcohol absolutos de ron
- Cantidad de cigarrillos vendidos

- Recaudación del ITBIS
- Total Ingresos Fiscales
- Ingresos por entidad recaudadora
- Impacto Ley Gastos Educativos
- Publicación de las tasas diarias de cambio en la página web, suministradas por el Banco Central.



**DIRECCION GENERAL
DE IMPUESTOS
INTERNOS**

Av. México #48, Gazcue, Santo Domingo, Rep. Dom.
Central Telefónica 809-689-2181, Desde el interior sin cargos:
Centro de Atención Telefónica 809-689-DGII(3444)
Nuestra página Web: www.dgii.gov.do