

**IMPUESTOS
INTERNOS**

DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

¡Cercana y transparente!

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2022

Preparado por el Comité de Autoevaluación

COORDINADOR

Eddy Arango, coordinador comité de Calidad

EVALUADORES:

Ricela Spraus, subdirectora de facilitación y servicios

Yorlin Vasquez, subdirectora jurídica

Pedro Figueroa, gerente administrativo y financiero

Raqueline Peña, gerente de recursos humanos

Eusebio García, gerente de tecnología de la información y comunicaciones

Carlos Reyes, gerente de comunicación estratégica

Adriana Almonte, gerente de planificación estratégica

Juan Matos, encargado de seguridad de la información

Santo Domingo, República Dominicana

junio 2022

RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento a lo establecido por el Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública (SISMAP), la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) se encaminó en la realización de la autoevaluación Institucional 2022, para el cual se ejecutó un programa de actividades a elaborar por cada uno de los miembros del Comité de Institucional de la Calidad. Como primer paso, se agotó un proceso de análisis previo a completar los criterios de la Guía de Autoevaluación CAF y basado en las experiencias y lesiones aprendidas que obtuvo la institución en la pasada versión del premio a la calidad; concluidos estos procesos de análisis, se iniciaron las jornadas de trabajo donde cada miembro del Comité de Institucional de la Calidad recopiló y validó las informaciones y evidencias necesarias que permitirían sustentar las afirmaciones definidas en la Guía de Autoevaluación CAF de la institución. Los criterios evaluados por la DGII fueron:

Criterios Facilitadores:

-   Liderazgo
-   Estrategia y planificación
-   Personas
-   Alianzas y recursos
-   Procesos

Criterios de Resultados

-   Resultados orientados a los ciudadanos/clientes
-   Resultados en las personas
-   Resultados de responsabilidad social
-   Resultados clave de rendimiento

Al igual que el año pasado los resultados de la autoevaluación, arrojaron resultados favorables, consolidando que la institución posee fortalezas en los criterios como, liderazgo, estrategia y planificación, personas, alianzas y recursos, procesos y resultados claves de rendimiento. A su vez, posee oportunidades de mejora en criterios como, resultados orientados a los ciudadanos/clientes, resultados en las personas y resultados responsabilidad social. Para estos es necesario la implementación del plan de mejoras que garantizará la acción de mejora en estos criterios y garantizará la adecuación necesaria para cumplir con los criterios en su totalidad.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1. MARCO INSTITUCIONAL

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) surge con la promulgación de la Ley 166-97, el 27 de julio de 1997 que fusiona las Direcciones Generales de Rentas Internas e Impuestos Sobre la Renta. En fecha 19 de junio del año 2006 se promulgó la Ley No. 227-06 que otorga personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio a la Dirección General de Impuestos Internos.

I.1.1. Misión, Visión, Valores, Estrategias y Objetivos Generales



I.1.4. Base Legal

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) es la institución que se encarga de la administración y recaudación de los principales impuestos internos y tasas en la República Dominicana.

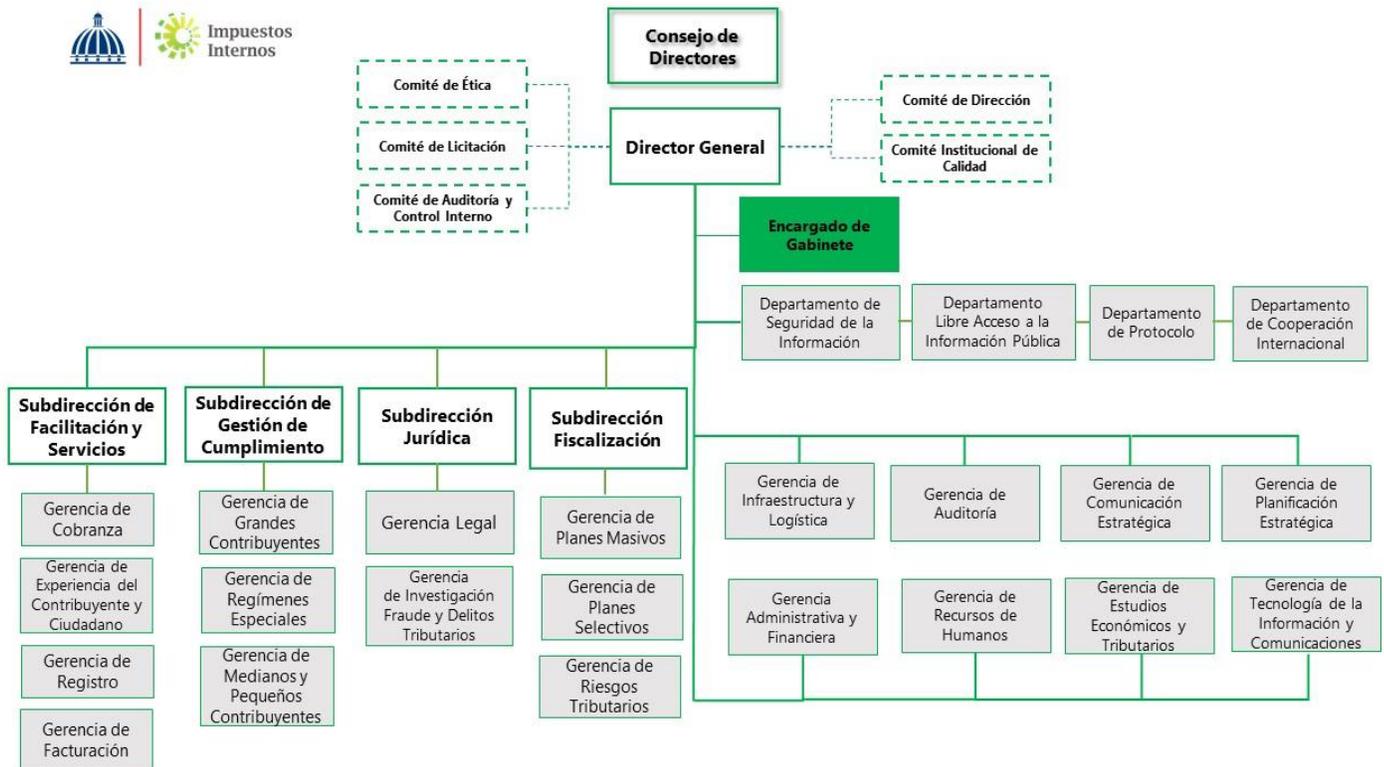
Conforme a las leyes vigentes, la institución cuenta con personalidad jurídica, autonomía funcional, administrativa y técnica, está dividida en 3 grandes niveles, el primero conformado

por el Consejo Superior de la Administración Tributaria y la Dirección General; el segundo nivel abarca 4 Subdirecciones y el tercer nivel las Gerencias y Departamentos.

Cronología de la Base legal de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII):

- Constitución de la República Dominicana.
- Ley No. 166 - 97 del 27 de julio de 1997 mediante la cual se crea la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), al fusionar las antiguas Direcciones General de Renta Internas e Impuestos Sobre la Renta.
- Ley No. 277-06 del 19 de junio de 2016 que otorga personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio a la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
- Decreto 166-10 del 23 de marzo de 2010 que aprueba el Reglamento Interno de Recursos Humanos de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
- Ley No. 11-92 del 16 de mayo de 1992 que aprueba el Código Tributario y sus modificaciones.
- Ley No. 247-12 del 14 de agosto de 2012 sobre los principios rectores y reglas básicas para la organización y funcionamiento de Administración Pública.

1.1.5. Estructura Organizativa (Organigrama)



La Dirección General de Impuestos Internos está conformada por cuatro niveles jerárquicos: 1er Nivel (Consejo de la Administración Tributaria y Director General); 2do nivel (subdirectores); 3er nivel (Gerentes); 4to Nivel (Administradores Locales y Encargados Departamentales) y 5to Nivel (Profesionales, técnicos y operativos).

I.1.6. Catálogo de Servicios



I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

Principales Objetivos y Líneas Estratégicas

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la DGII 2021-2024, es un instrumento de gestión que permitirá a la DGII apoyar la toma de decisiones para los próximos cuatro años, en base a los lineamientos estratégicos y prioridades institucionales previamente definidas, permitiendo así definir el camino que ha de recorrer esta administración para alcanzar los objetivos propuestos y la visión 2024.

El Plan Estratégico es consistente con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), las Metas Presidenciales, el Plan de Gobierno del Cambio 2020-2024 y con el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021.

La formulación del Plan Estratégico Institucional conllevó la realización de un diagnóstico FODA de la DGII, así como la celebración de reuniones con las áreas sustantivas de la institución y representantes de algunas instituciones públicas y del sector empresarial e industrial del país.

Estas reuniones permitieron identificar las expectativas respecto a esta administración tributaria y, de esta forma contemplar en el PEI acciones orientadas a satisfacer y atender

las mismas, logrando así la gran visión de acercar la administración tributaria al contribuyente.

Ejes, Directrices y Lineamientos Estratégicos 2021-2024

Para viabilizar el logro de la misión, visión y desplegar las acciones que convertirán la estrategia en realidad, han sido definidos tres ejes estratégicos con sus lineamientos y objetivos correspondientes. A continuación, se presentan los lineamientos, objetivos estratégicos y visión a alcanzar por cada eje estratégico definido:

No.	Eje Estratégico	Visión 2024	Lineamientos	Objetivos Estratégicos
1	Una administración tributaria cercana al contribuyente.	Facilitar el cumplimiento voluntario a través de una administración cercana al contribuyente, con servicios automatizados y eficientes y la simplificación de procesos administrativos y tributarios.	<p>1.1 Fomentar el cambio hacia una ciudadanía fiscal responsable a través de la educación tributaria.</p> <p>1.2 Construir y promover una cultura de servicio orientada a la satisfacción del contribuyente /ciudadano.</p> <p>1.3 Simplificar procesos administrativos y tributarios.</p> <p>1.4 Reformar integralmente el Código Tributario.</p>	<p>1.1.1 Reforzar las acciones de educación tributaria y concienciación social para así promover la formación en valores asociados al cumplimiento voluntario y la responsabilidad del ciudadano.</p> <p>1.1.2 Conectar a la ciudadanía con la administración tributaria de manera que el ciudadano pueda comprender su rol, así como sus derechos y deberes frente a ésta.</p> <p>1.2.1 Establecer un modelo de gestión de servicio y asistencia basado en la excelencia que garantice la satisfacción del contribuyente/ciudadano.</p> <p>1.2.2 Diseñar e implementar mecanismos eficientes para estandarizar la asistencia y la calidad de los servicios ofrecidos a los contribuyentes y ciudadanía en general.</p> <p>1.3.1 Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante la simplificación y automatización de los procesos tributarios y la prestación de servicios eficientes para reducir los costos de cumplimiento.</p> <p>1.3.2 Proporcionar vía la Oficina Virtual (OFV) todos los servicios que ofrece la institución de cara a que el contribuyente /ciudadano pueda autoservirse.</p> <p>1.3.3 Ampliar los canales informativos virtuales, desarrollando nuevas vías de comunicación entre los contribuyentes y la administración tributaria.</p> <p>1.4.1 Implementar políticas públicas para simplificar la legislación tributaria para así incentivar a la ciudadanía a la formalización y a cumplir con el deber de tributar y facilitar la adecuada actuación de la administración tributaria.</p>



No.	Eje Estratégico	Visión 2024	Lineamientos	Objetivos Estratégicos
2	Gestión del cumplimiento tributario basado en riesgos.	Mejorar los niveles de cumplimiento tributario mediante el fortalecimiento de los procesos internos y la aplicación de acciones de tratamientos preventivos, correctivos y estructurales, alineados al nivel del riesgo tributario de los contribuyentes.	2.1 Implementar el modelo de gestión de cumplimiento tributario basado en riesgos.	2.1.1 Fortalecer el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).
				2.1.2 Identificar y formalizar a los contribuyentes ocultos.
				2.1.3 Implementar la facturación electrónica.
				2.1.4 Identificar y valorar los Riesgos Específicos Tributarios, así como su tratamiento de mitigación o eliminación.
				2.1.5 Aumentar el número de contribuyentes cumplidores.
				2.1.6 Creación del Catálogo Institucional de Riesgos Tributarios y Política Institucional de Tratamientos Tributarios.
				2.1.7 Implementar y actualizar el Perfil de Riesgo Global del Contribuyente.
				2.1.8 Calcular e implementar las Brechas Tributarias de Registro, Información, Declaración y Pago.
				2.1.9 Diseño e implementación del modelo de gestión por procesos.
				2.1.10 Implementar el Programa de Gestión de Cumplimiento Tributario.
			2.1.11 Evaluar el impacto de los tratamientos aplicados por la DGII a los contribuyentes.	
2.2 Diseñar e implementar la gobernanza de los datos.	2.2.1. Mejorar la calidad de la información para la función de análisis.			
	2.2.2 Reforzar los procesos para la validación de información provista por los contribuyentes y designar a la unidad responsable.			
	2.2.3 Establecer criterios uniformes que garanticen el uso eficaz y eficiente de la información.			
2.3 Prevenir y corregir el incumplimiento tributario.	2.3.1 Implementar alertas y avisos personalizados.			
	2.3.2 Garantizar la efectiva gestión de las deudas tributarias, agilizar procesos de respuesta de reconsideración, devoluciones de impuestos y otros procesos tributarios.			
	2.3.3 Automatizar el proceso de control masivo.			



No.	Eje Estratégico	Visión 2024	Líneamientos	Objetivos Estratégicos
2	Gestión del cumplimiento tributario basado en riesgos.	Mejorar los niveles de cumplimiento tributario mediante el fortalecimiento de los procesos internos y la aplicación de acciones de tratamientos preventivos, correctivos y estructurales, alineados al nivel del riesgo tributario de los contribuyentes.	2.3 Prevenir y corregir el incumplimiento tributario.	<p>2.3.4 Fortalecer las acciones de la fiscalización relacionada con precios de transferencia, inversión extranjera y operaciones económicas internacionales.</p> <p>2.3.5 Implementar el sistema de trazabilidad para alcoholes y tabaco.</p> <p>2.3.6 Implementar una Cuenta Corriente efectiva.</p> <p>2.3.7 Revisar y ampliar la aplicación del Régimen Simplificado de Tributación (RST) incorporando nuevos Contribuyentes.</p> <p>2.3.8 Analizar el impacto de las nuevas formas de negocios digitales y del comercio electrónico para su adecuado control.</p> <p>2.3.9 Consolidar los procedimientos y normativas para la eliminación de los esquemas de defraudación y planificación fiscal.</p> <p>2.3.10 Sancionar rápida y eficazmente a los infractores, generando una percepción de alto riesgo a los incumplidores.</p>

No.	Eje Estratégico	Visión 2024	Líneamientos	Objetivos Estratégicos
3	Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo.	Adoptar un modelo de gestión que facilite la ágil toma de decisiones, la continuidad de las operaciones y, la optimización y automatización de los procesos, para reforzar la confianza de la población en la institución, logrando así el cumplimiento de las metas de recaudación.	<p>3.1 Promover la excelencia y el desarrollo del capital humano.</p> <p>3.2 Fomentar el uso eficiente de las tecnologías y sistemas de información con que cuenta la administración tributaria.</p>	<p>3.1.1 Implementar prácticas de dirección y gestión que garanticen la excelencia a través de mayor capacitación y de mejora continua.</p> <p>3.1.2 Elaborar e implementar un plan de gestión y retención del talento humano.</p> <p>3.1.3 Desarrollar ambientes laborales colaborativos, integradores y flexibles.</p> <p>3.2.1 Fortalecer e integrar los sistemas de información con que cuenta la administración tributaria, de manera que permitan la gestión eficiente de los procesos tributarios y de apoyo, apegados a las recomendaciones del Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI) 2021-2024.</p>

No.	Eje Estratégico	Visión 2024	Lineamientos	Objetivos Estratégicos
3	Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo.	Adoptar un modelo de gestión que facilite la ágil toma de decisiones, la continuidad de las operaciones y, la optimización y automatización de los procesos, para reforzar la confianza de la población en la institución, logrando así el cumplimiento de las metas de recaudación.	3.3 Reforzar el funcionamiento de la administración tributaria.	3.3.1 Reforzar la estructura organizativa de las administraciones locales para que desarrollen más funciones y así garantizar el control y la prestación de servicios eficientes a los contribuyentes.
				3.3.2 Consolidar el esquema de continuidad de negocios y gestión de riesgos institucionales.
				3.3.3 Consolidar el esquema en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo para aquellos Sujetos Obligados No Financieros (SONF) supervisados, de cara a las competencias de la administración.
			3.4 Fortalecer la confianza, la transparencia y la rendición de cuentas frente a la sociedad dominicana.	3.4.1 Fortalecer los mecanismos de control interno para garantizar la actuación ética de los funcionarios, mejorando los procesos de control preventivo y correctivo: de auditoría de procedimientos y riesgo, de seguridad de TI y de investigación de casos de funcionarios.
				3.4.2 Promover la mejora continua para el buen funcionamiento de la administración tributaria.
				3.4.3 Reforzar la relación con instituciones sociales y empresariales.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Con el ejercicio de Autoevaluación CAF se pudieron identificar los criterios en los cuales la DGII tiene una gran fortaleza: liderazgo, planificación y estrategia representan las mayores fortalezas. Los líderes dirigen la institución guiados por la misión, visión y valores, involucrando a los grupos de interés de la organización; logrando con esto acercar la administración tributaria al contribuyente e, internamente, se reforzó la confianza mutua, lealtad y respeto entre los líderes, gerentes y empleados. La DGII cuenta con una serie de herramientas diseñadas para motivar y apoyar a las personas de la institución, tales como: Procesos de inducción, planes de capacitación, una Infraestructura adecuada y herramientas de trabajo adecuadas.

Conscientes de que la planificación no es estática y de que la misma debe de adaptarse a las circunstancias y necesidades cambiantes del entorno, es que la nueva gestión directiva de la (DGII) para el periodo 2021-2024, hizo una revisión exhaustiva del marco estratégico institucional, con la finalidad de adaptarlo a la visión gubernamental para el 2024, las agendas nacionales e internacionales en materia de crecimiento económico, social y desarrollo sostenible, así como atender las debilidades de la institución reveladas por el COVID-19.

2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

Se identificó que debemos fortalecer las áreas de desarrollo y gestión de alianzas con organizaciones, utilizando mecanismos que permitan monitorear y evaluar la implementación y los resultados de las alianzas, a fin de garantizar su adecuada ejecución. Otra área identificada es la gestión de las tecnologías, en donde actualmente no se tiene un mecanismo de implementar, monitorear y evaluar la relación costo-efectividad de las inversiones y proyectos realizados. En ese sentido, es necesario contar con informes y métricas que permitan medir y evaluar el desempeño en este sentido.

A su vez, fueron identificadas áreas u oportunidades de mejoras en los criterios de resultados de personas y responsabilidad social. Se evidencia que es preciso implementar programas de promoción institucional con el fin de dar a conocer la cultura organizacional y los cambios que se generan constantemente a lo interno de la DGII, de tal manera que se pueda alcanzar la satisfacción de las necesidades y expectativa internas y externas a la institución. La digitalización de trámites internos y servicios en DGII contribuirán a la sostenibilidad ambiental la cual debe ser medida en informes de sostenibilidad periódicamente. Hacer estos ajustes impactaría la mejora institucional encaminándola al ciclo de calidad total.

2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1. CRITERIO 1: LIDERAZGO.

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras

2.1.2. CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras

2.1.3. CRITERIO 3: PERSONAS

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras

2.1.4. CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras

2.1.5. CRITERIO 5: PROCESOS.

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras

2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1. CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplo #6: Se evidencia que el aspecto menos valorado para el periodo 2021 fue el de agilidad en los procesos de servicios, para el cual se obtuvo un resultado promedio de 73%.

Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplo #2: Actualmente, la institución no cuenta con un sistema de gestión de casos que permita lograr la trazabilidad de las sugerencias recibidas, por ende, no se puede identificar de forma oportuna cuáles de estas han sido implementadas.

2.2.2. CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Resultados en relación con la percepción global de las personas

Ejemplo #9: No se evidencia

2.2.3. CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Mediciones de percepción

Ejemplo #4: No se evidencia medición de impacto de la DGII en la seguridad y movilidad.

Mediciones del rendimiento organizacional. Indicadores de responsabilidad social

Ejemplo #1: Se propone agregar criterio de proveedores con perfil de responsabilidad social para compras y contrataciones.

2.2.4. CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Con relación a este criterio no se identificaron áreas de mejoras

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

Una vez más la Dirección General de Impuestos Internos agotó con el éxito el ejercicio de Autoevaluación Institucional de la Guía CAF, con este se identificaron los criterios en los cuales la DGII mantiene y mejoró en este año 2022 grandes fortalezas. La institución cuenta con una alta gerencia comprometida en un modelo de liderazgo guiado por la misión, visión y valores. Así como también, que involucre a los grupos de interés de la institución; logrando con esto acercar la administración tributaria al contribuyente e internamente, reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre todos los colaboradores. La DGII cuenta con una serie de herramientas diseñadas para motivar y apoyar a las personas de la institución, tales como: Procesos de inducción, planes de capacitación, una Infraestructura adecuada y herramientas de trabajo adecuadas.



4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: DGII		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	125	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	139	140
3: Personas (100 puntos)	93	100
4: Alianzas (100 puntos)	91	100
5: Procesos (120 puntos)	112	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	97	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	95	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	90	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	100	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	942	1000