



# Plan Estratégico Institucional 2021-2024

---

Dirección General de  
Impuestos Internos



**Impuestos  
Internos**

# Plan Estratégico Institucional

2021-2024

“Una administración tributaria  
cercana al contribuyente”

## Índice

I.	Mensaje del Director General.....	3
II.	Introducción.....	4
III.	Marco legal.....	5
IV.	Panorama y contexto.....	5
V.	La DGII en cifras.....	12
VI.	Proceso de elaboración de la planificación estratégica de la Dirección General de Impuestos Internos.....	14
VII.	Marco Estratégico Institucional.....	16
VIII.	Alineación de la planificación estratégica de la DGII con los instrumentos de planificación nacional.....	24
IX.	Planes de áreas claves.....	32
X.	El modelo de gestión del Plan Estratégico.....	34
XI.	Conclusión.....	36

## I. Mensaje del Director

Cerrar un ciclo constituye una gran oportunidad de aprendizaje, pero comenzar una nueva etapa, nos da esperanza e inspiración para seguir avanzando y mejorando. Con ese sentimiento y actitud hemos iniciado esta nueva gestión en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

En el último trimestre de 2020, tras un estudio y diagnóstico realizado a las distintas áreas sustantivas de la institución, con la colaboración de consultores internacionales, constatamos que recibimos una administración tributaria con una necesidad evidenciada, producto del COVID-19, de eficientizar y automatizar sus servicios, así como la de simplificar sus procesos tributarios y administrativos para que sus funciones misionales no se vuelvan a ver afectadas ante futuras crisis de emergencia nacional. A su vez, estas evaluaciones revelaron una serie de necesidades que sugieren la reestructuración del modelo organizativo de la institución y de sus procesos internos.

Estas necesidades motivaron la redefinición del marco estratégico institucional y sus lineamientos, formulando en esta oportunidad un nuevo Plan Estratégico que articula la gran visión de *acercar la administración tributaria al contribuyente*.

Es nuestro interés lograr una mayor proximidad de la DGII con los ciudadanos y un modelo de relación de mayor confianza de éstos con la Administración Tributaria. Aspiramos a una DGII amigable y facilitadora con el contribuyente, el ciudadano y con todos los que quieran emprender o desarrollar una actividad profesional o empresarial. Por tanto, nos hemos comprometido en facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias estableciendo y aplicando las nuevas tecnologías en los servicios que ofrece la institución. A nivel interno queremos que la DGII sea un lugar de trabajo atractivo tanto para los colaboradores actuales como para los mejores talentos dominicanos.

Es por esto, que la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 que en esta ocasión presentamos, fue un trabajo retador, armonioso y consensuado con los grupos de interés de esta Dirección General, porque este recoge la visión que aspiramos alcanzar en el cuatrienio indicado, por lo que estamos conscientes de que su implementación permitirá el logro de los lineamientos y objetivos estratégicos aquí establecidos.

Queremos que la DGII siga avanzando y que dentro de cuatro años sea una organización más eficaz y eficiente al servicio de todos los ciudadanos del país y, sabemos que con el compromiso de todos los colaboradores de la institución y con el apoyo de la sociedad dominicana, sin duda, alcanzaremos las metas planteadas y contribuiremos al logro de los grandes objetivos nacionales.

**Luis Valdez Veras**  
Director General

## II. Introducción

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) ha venido desarrollando procesos de planificación operativa y estratégica desde hace más de una década, por medio del pensamiento estratégico y la definición de objetivos e indicadores.

En el año 2006, a partir de la entrada en vigor de la Ley No. 498-06 que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y la posterior aprobación de su reglamento de aplicación No. 493-07, el país avanzó hacia el fortalecimiento de los procesos de planificación institucional y hacia una inversión pública de más calidad, permitiendo así la correcta organización del sistema y reduciendo los niveles de improvisación en materia de planificación y seguimiento a la inversión.

De acuerdo con el reglamento de aplicación anteriormente citado, los planes estratégicos institucionales deben ser consistentes con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).

En ese contexto, el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la DGII que en esta ocasión presentamos, 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.

Este Plan Estratégico Institucional 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 trazar el camino que ha de recorrer esta administración para alcanzar los objetivos propuestos y la visión 2024.

La formulación de este 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*.

### III. Marco legal

- Ley 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y su reglamento de aplicación aprobado en el decreto 134-14 que establece la visión del país al 2030.
- Ley No. 498-06 que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública (SNPIP) y su reglamento de aplicación.
- Ley No.496-06 que crea la Secretaría de Estado de Economía, Planificación y Desarrollo (SEEPYD), hoy en día Ministerio y su reglamento de aplicación.
- Ley No. 166-97 que crea la Dirección General de Impuestos Internos.

### IV. Panorama y contexto

#### Entorno Económico

El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 será ejecutado en un contexto macroeconómico en recuperación debido al impacto económico producto de la crisis sanitaria originada por la pandemia del COVID-19, lo que representa un reto importante para cumplir los objetivos establecidos.

A raíz de la crisis sanitaria se establecieron limitaciones operativas importantes iniciadas en marzo del 2020, entre ellas: el distanciamiento social, toque de queda, suspensión de actividades económicas no esenciales, cierre de las fronteras y limitaciones en el transporte público. Algunas de esas medidas se esperan que sean continuadas hasta mediados del 2021, lo que seguirá impactando todo el aparato productivo nacional.

Sin embargo, las estimaciones del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD)<sup>1</sup> sostienen que la economía dominicana crecerá en un 5% para el periodo 2021. Por otro lado, el Banco Central de la República Dominicana continuará con una política monetaria expansiva para seguir mitigando los efectos negativos de la pandemia y se mantendría operando bajo el esquema de metas de inflación con un nivel de inflación anual que no sobrepase el 4% para los próximos tres años.

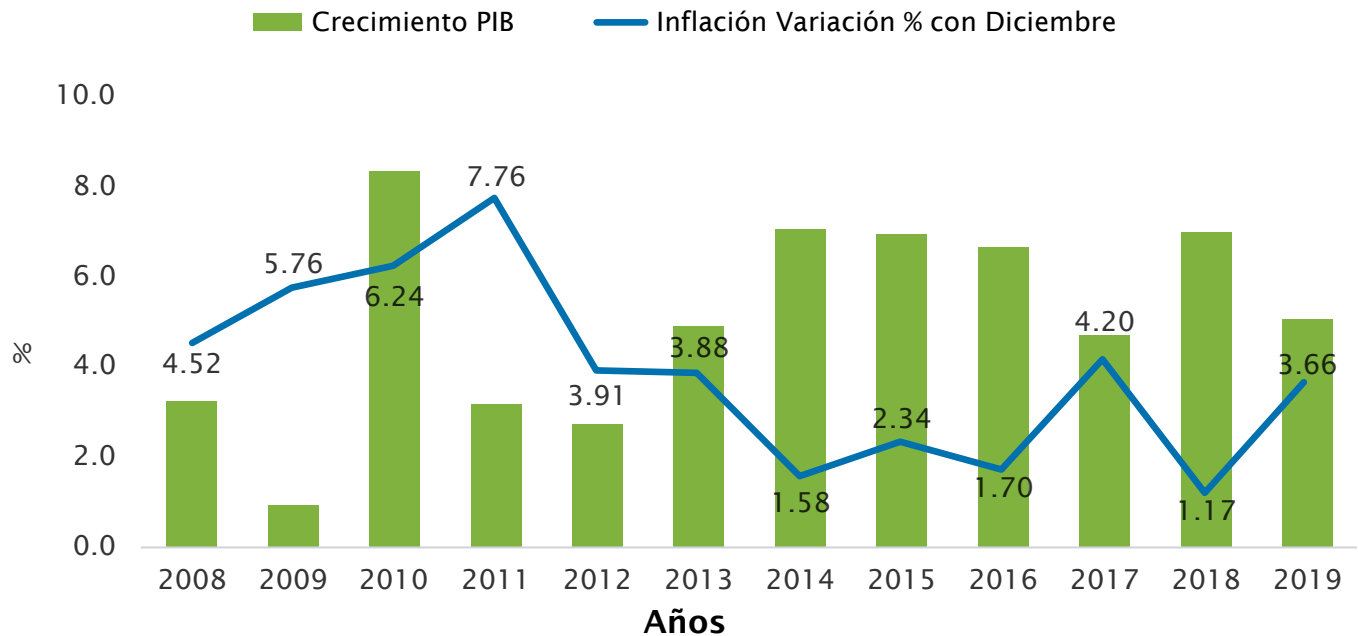
---

<sup>1</sup> Consensuadas con el Banco Central y el Ministerio de Hacienda, revisadas el 10 noviembre 2020.

Hacia adelante, los modelos de pronósticos prevén que la actividad económica continuaría fortaleciéndose progresivamente, al estimarse que el crecimiento podría alcanzar su ritmo potencial en 2022, apoyada en el esfuerzo coordinado de las políticas monetaria y fiscal.

### Gráfico I

Comparativo Crecimiento PIB vs Inflación Valores en porcentaje 2008-2019



Fuente: Banco Central de la República Dominicana

Con relación al entorno internacional, igualmente, se espera una recuperación a partir de mediados del 2021, con mayor auge en el 2022; estimaciones del Banco Mundial indican que la economía global crecerá 3.3 por ciento para el 2021. Esta previsión se ha corregido al alza después de la revisión efectuada en junio, a pesar de la nueva cepa del virus y los nuevos casos de COVID-19 a nivel mundial.

En términos generales, el crecimiento económico dependerá de la mitigación del virus, la apertura de los mercados y la reanudación de la actividad económica a nivel mundial.

Adicionalmente, las proyecciones indican que no se espera un aumento del precio del oro similar al observado en el 2020, impulsado por la incertidumbre global; por el contrario, las estimaciones indican que el precio del oro tendrá tendencia a la baja.

Por otro lado, se espera que el precio del barril del petróleo aumente paulatinamente para el periodo 2021-2024. De igual manera, las perspectivas son estables para el resto de las materias primas relevantes para la economía dominicana como el oro y el níquel.

## La DGII en el contexto del Estado Dominicano

Las recaudaciones de la DGII tienen el mayor peso en el total de las recaudaciones del Estado, cerca de un 70%. Asimismo, se puede evidenciar que la presión tributaria en la República Dominicana es una de las más bajas de la región, siendo de 13.1% al 2018 en comparación con el promedio de América Latina y el Caribe que se sitúa en 23.1%. En ese sentido, la Estrategia Nacional de Desarrollo en el objetivo 3.25 establece que para el 2025 el país debe apuntar a una presión tributaria de 21.5 % del PIB, sin embargo, para cumplir este objetivo se requiere de un esfuerzo mayor por parte del Estado, especialmente en una situación de crisis económica.

**Tabla I**

Presión Tributaria como % del PIB

Países / Regiones	2013	2014	2015	2016	2017	2018
América Latina y el Caribe	22.0%	22.2%	22.6%	22.6%	27.7%	23.1%
República Dominicana	13.5%	13.4%	12.9%	13.0%	13.1%	13.1%

\*No incluye a República Dominicana.

Fuente: FMI WEO enero 2017 para Centro América y América Latina y El Caribe.

Datos de República Dominicana del Ministerio de Hacienda

Con relación al recaudo, desde el año 2010 la tasa de crecimiento interanual de las recaudaciones de la DGII se había mantenido significativamente por encima de la tasa de crecimiento interanual del PIB corriente. Sin embargo, en el 2014 la tasa de crecimiento se desacelera y en 2015 las recaudaciones de la DGII se sitúan muy por debajo del crecimiento nominal del PIB. A partir del 2016 hubo un repunte con un crecimiento a dos dígitos por encima del PIB nominal.

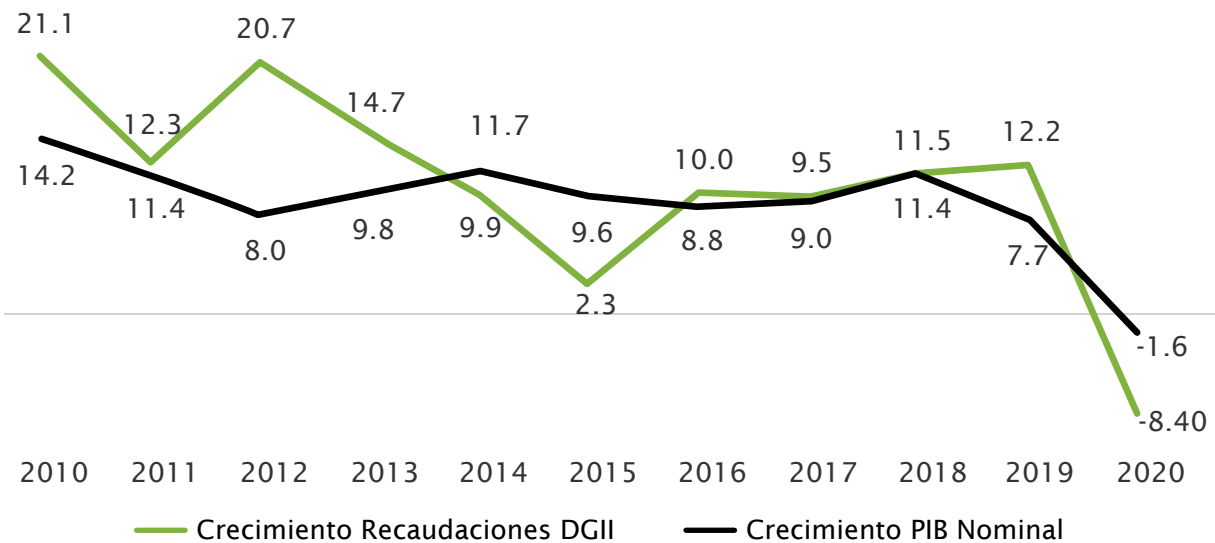
En el 2020, y por consecuencia de la crisis sanitaria, las recaudaciones se desplomaron, registrando el mayor decrecimiento en la última década de un 8.4%. Debido, entre otros factores, a que la Administración pasó a ser un ente facilitador, otorgando prórrogas y facilidades a los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones.



Asimismo, las medidas para mitigar el virus tuvieron un efecto negativo para la recaudación afectando, especialmente, los impuestos relacionados directamente con la actividad comercial y la movilidad, como el ITBIS, Impuestos a los Combustibles, y el Impuesto sobre la Renta.

### Gráfico II

Comparación Crecimiento Recaudación DGII y Crecimiento PIB Nominal 2010-2020



Fuente: Banco Central - DGII.

Nota: El PIB nominal 2020 corresponde a las proyecciones del Marco Macroeconómico.

Sin duda, el contexto doméstico y externo representa un reto para la ejecución del Plan Estratégico 2021-2024, por lo que se requiere un esfuerzo mayor para cumplir con las metas planteadas. En adición, la DGII enfrenta la gran complejidad del sistema tributario nacional, tanto por la diversidad de tributos que debe administrar, como también por la variedad de exenciones y regímenes especiales existentes. Lo anterior evidencia la necesidad de simplificar los procedimientos internos para lograr una mayor eficiencia en la gestión de los tributos y a la vez requiere la formulación de un nuevo plan estratégico.

## Valoración de la DGII: situación interna

La DGII ha llevado a cabo un ejercicio FODA muy amplio para conocer la visión que su personal tiene de la institución.

El FODA se llevó a cabo entre el 26 de septiembre y el 26 de octubre de 2020, contando con la participación y respuesta entusiasta de las subdirecciones, gerencias y departamentos de la institución.

Se valora muy positivamente la transparencia y el espíritu crítico de todo el personal que ha participado en este ejercicio, porque de esta forma se ha obtenido una imagen muy fidedigna de la situación de la institución.

En general, los resultados han sido positivos ya que el personal de la institución se muestra mayoritariamente satisfecho de trabajar en la entidad e identifica muchas fortalezas en su funcionamiento.

Lógicamente, la DGII como cualquier Administración Tributaria (AATT) presenta también importantes debilidades y muchos puntos a mejorar, los cuales a través de este análisis han sido identificados y puestos en conocimiento a la alta dirección, con la intención de que el Plan Estratégico 2021-2024 refleje acciones orientadas a mejorarlas en los próximos años.

En este FODA, el personal de la DGII identifica muchas amenazas, pero aún más oportunidades. Minimizar los riesgos y aprovechar las múltiples oportunidades que se abren ante la institución es el reto de los próximos años.

Contar con un diagnóstico certero y realista de la situación actual y autoevaluar los aspectos positivos y negativos de la organización es imprescindible para seguir mejorando.

### Matriz FODA

#### Fortalezas

Aspectos internos en los que la organización es competente. Habilitan a la organización para lograr su visión.



#### Debilidades

Cuestiones internas que impiden a la organización lograr la misión y visión.

#### Oportunidades

Iniciativas externas que la organización no está haciendo o de las que no está tomando ventaja.

#### Amenazas

Factores externos fuera del control de la organización que pueden impactar negativamente su habilidad para alcanzar su visión.



## Fortalezas

Se han identificado 79 fortalezas en la DGII, las cuales se consolidan en tres grandes bloques:

- El primero, el personal considera que la DGII es un lugar atractivo para trabajar, cuenta con muy buenos profesionales que están muy implicados y el clima laboral es atractivo.
- El segundo gran bloque de fortalezas es el relativo a la tecnología y a la seguridad de la información. En muchas de las respuestas se destaca que la DGII cuenta con una infraestructura tecnológica robusta, que los equipos están en buen estado y que, además, se hace uso eficiente de las tecnologías disponibles y se explotan adecuadamente los recursos.
- En tercer lugar, se destaca que el personal de la DGII considera que la organización tiene una buena orientación a resultados, cuenta con políticas y procedimientos claramente definidos y acordes con la visión de la institución, introduce mejoras continuas en los procesos internos y está comenzando a implantar la metodología de cumplimiento basada en riesgos.



## Oportunidades

Las oportunidades identificadas por los participantes en el FODA de la DGII están muy ligadas a las fortalezas que acabamos de señalar y van orientadas a dos ámbitos importantes: la tecnología y los recursos humanos.

Hay una gran confianza en que la DGII tenga mejoras sustanciales en el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas y en la automatización de los procesos. Se destaca también la oportunidad que supone la digitalización de documentos y la incorporación de un gran número de herramientas técnicas que pueden mejorar sustancialmente el funcionamiento de la AATT.

En el ámbito del personal, la apuesta es clara por potenciar la capacitación, el crecimiento profesional y laboral y la reestructuración organizativa. También, se destaca un aspecto la oportunidad de aprovechar los cambios que se han implantado como consecuencia del COVID-19 para mejorar el teletrabajo y las fiscalizaciones a distancia. Relacionado con este aspecto, se señala la necesidad de asegurar la continuidad del negocio ante situaciones de crisis por desastres naturales, pandemias, etc.



## Debilidades

Tras mencionar las oportunidades identificadas en el FODA de la DGII, corresponde revisar sus debilidades y existe, lógicamente, una gran correlación entre los dos aspectos. Las oportunidades reflejan normalmente, una debilidad en el actual funcionamiento de la institución o al menos un espacio para mejorar.

Se destacan especialmente tres debilidades: falta de personal, insuficiente capacitación y necesidad de mayor y mejor tecnología. Respecto a estos tres problemas, la capacidad de la DGII para resolverlos es muy diferente.

El tema de la carencia de personal, que se señala en muchos casos, es lógico teniendo en cuenta la enorme carga de trabajo a la que tienen que hacer frente las AATT modernas como la DGII. La capacitación, en muchos casos no es suficiente y además la DGII no cuenta con procesos generalizados para asegurar que todo el personal que se va incorporando a la institución lo hace con un alto nivel de formación relacionada al quehacer tributario.

El tercer bloque de debilidades de la DGII se identifica en el área de tecnología, donde se destaca que hay procesos muy importantes que no están automatizados y que los sistemas y los equipos son insuficientes y están obsoletos. Se señala también que faltan herramientas para el trabajo tanto presencial como virtual.



## Amenazas

El objetivo que se persigue al identificar las amenazas es tratar de evitarlas, minimizarlas o, incluso, convertirlas en oportunidades. Las amenazas identificadas por los funcionarios se concentran en dos áreas: tecnología y presupuesto.

En el ámbito tecnológico, se recogen preocupaciones muy actuales para todas las grandes organizaciones como son la ciberseguridad, la integridad de los datos y su adecuada actualización, la conectividad a telecomunicaciones y la carencia de recursos tecnológicos adecuados.

La preocupación en relación con el presupuesto es muy concreta y hay gran coincidencia, preocupan las limitaciones presupuestarias y especialmente en una época de crisis económica.

## V. La DGII en cifras

### La Institución

- 3,547 empleados
- Presencia en todo el territorio nacional:
  - 34 Administraciones Locales
  - 11 Colecturías
  - 06 Centros de Servicios
  - 07 Estafetas

### Contribuyentes

- 3,560,843 registrados y contribuyentes
- 729 grandes contribuyentes
- 8,333 grandes contribuyentes regionales
- 454,137 pequeños y medianos contribuyentes
- 16,600 acogidos al Régimen Simplificado de Tributación (RST)

### Servicios Ofrecidos

- 95 trámites de vehículos de motor
- 421 servicios y trámites en total
- 200 trámites disponibles a través de la Oficina Virtual (OFV)
- 828,000 visitas a la Comunidad de Ayuda en 2020
- 45,608 contribuyentes capacitados a través de Educación Tributaria a diciembre 2020

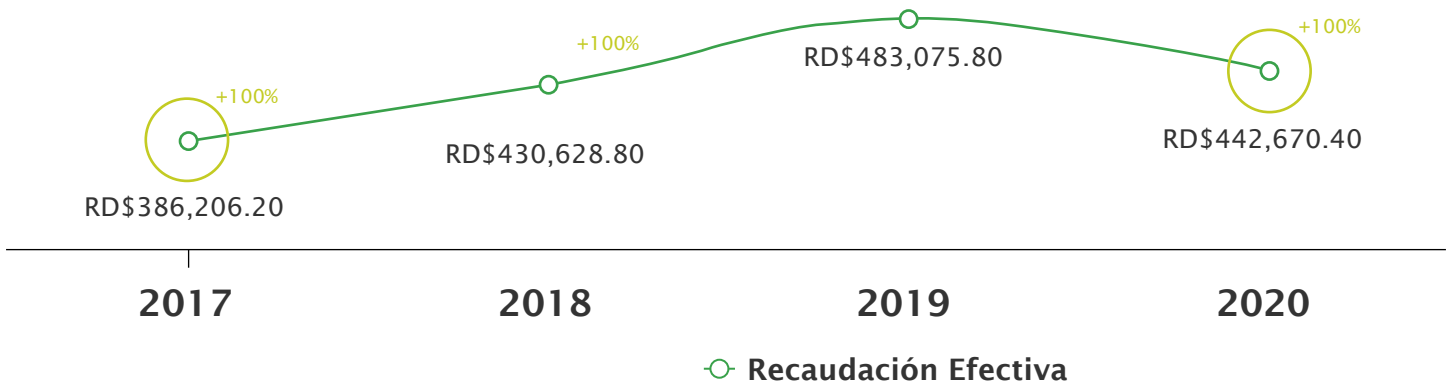
### Recaudación

- La recaudación de la DGII representa el 70% del total de ingresos fiscales del país.
- Meta de recaudación 2020 ajustada: RD\$535,301.26 a RD\$419,422.811.<sup>1</sup>
- Recaudación efectiva 2020: RD\$442,670.4 millones
- La recaudación agosto - diciembre 2020 representó el 45.1% de la meta recaudatoria
- El ITBIS representó el 25.4% del total del recaudo a diciembre 2020

<sup>1</sup> Producto de la situación sanitaria mundial originada por el COVID-19 y su impacto negativo en la economía, se redujo en la Ley de Presupuesto Complementario 2020 la meta de recaudación.

### Gráfico III

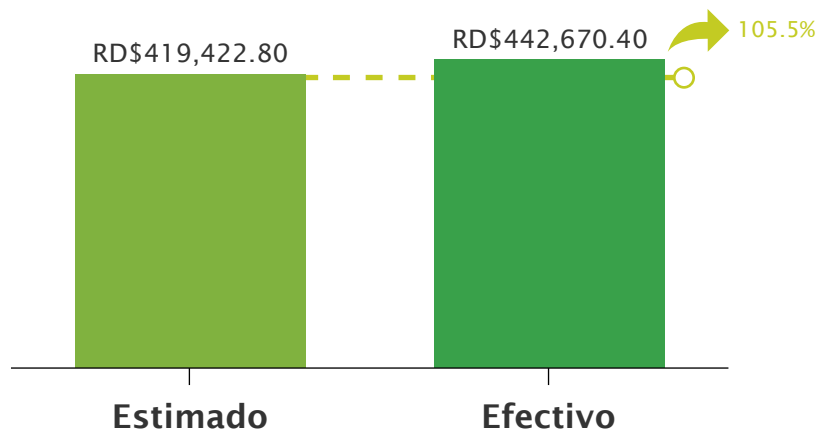
#### Recaudación Efectiva Impuestos Internos 2017-2020



Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios  
Actualizado al 07 enero 2021. Cifras preliminares sujetas a rectificación

### Gráfico IV

#### Recaudación Impuestos Internos enero - diciembre 2020



Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios  
Actualizado al 07 enero 2021. Cifras preliminares sujetas a rectificación

## Proceso de elaboración de la planificación estratégica de la Dirección General de Impuestos Internos

El ejercicio de Planificación Estratégica 2021-2024 de la DGII fue un proceso retador, pero a su vez dinámico, inclusivo y proactivo. Este nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI) fue concebido en un contexto de incertidumbre económica producto de la pandemia del COVID-19 y en un periodo de transición gubernamental. Sin embargo, gracias a la participación entusiasta de los colaboradores de la institución, esta importante herramienta de planificación pudo ser una realidad.

La preparación de este PEI fue fundamentada en las prioridades de la gestión gubernamental 2020-2024 y la visión definida por la alta dirección de la institución, en función de las necesidades identificadas en la DGII y aquellas que fueron reveladas por la pandemia sanitaria mundial de 2020.

El marco orientador para la formulación del PEI fueron:

- Programa de Gestión de Gobierno del Cambio 2020-2024.
- Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).
- Manual Metodológico para la Formulación del Plan Estratégico Institucional elaborado por el MEPyD.

A su vez, para la definición de los ejes, lineamientos y objetivos estratégicos de este Plan Estratégico, previamente se realizaron las siguientes acciones:

- 1 Cada una de las áreas de la Administración Tributaria elaboró un análisis FODA de sus departamentos, mediante el cual se identificaron las fortalezas y debilidades en el ambiente interno; las oportunidades y amenazas en el ambiente externo de la institución.
- 2 Se realizaron reuniones virtuales con las áreas sustantivas de la institución y la alta dirección, con la intención de profundizar sobre sus funciones, retos y oportunidades de mejoras.

- 3 Se realizaron reuniones virtuales con representantes del sector empresarial e industrial del país, y con representantes de algunas instituciones del sector público, con la intención de conocer sus expectativas frente a esta nueva gestión institucional.
- 4 Se realizó una reunión de pensamiento estratégico con el Comité de Dirección de la DGII para redefinir el marco estratégico de la institución: misión, visión, valores, lineamientos y ejes estratégicos.
- 5 Se realizó un trabajo en conjunto con todas las áreas claves de la institución, para la definición de los lineamientos y objetivos estratégicos para cada eje previamente definido.

Este Plan Estratégico será revisado y actualizado anualmente entre los meses de junio y julio de cada año, en cumplimiento a lo establecido en el Manual Metodológico para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del MEPyD.



## VII. Marco Estratégico Institucional

El marco estratégico permite definir en dónde estamos, hasta dónde queremos llegar, y, a su vez, delimita el recorrido que se deberá superar para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Es la respuesta a preguntas como: ¿quiénes somos?, ¿por qué existimos?, ¿hacia dónde vamos? y ¿para quién trabajamos?. Estas interrogantes establecerán qué queremos lograr como institución y cómo lo conseguiremos, concretando así lo que se conoce como la misión, visión, valores y ejes estratégicos institucionales. Estos cuatro aspectos deben estar alineados a la razón de ser de la institución.

Para el periodo 2021-2024 hemos revisado nuestro marco estratégico como confirmación del compromiso de transformar a Impuestos Internos hacia las prácticas de las administraciones tributarias más avanzadas, de manera que nuestro accionar repercuta positivamente en la recaudación de los ingresos necesarios para financiar los gastos del Estado y sus políticas de inversión social.



### Misión

Es el propósito de esta Dirección General de Impuestos Internos:

**Administrar el sistema tributario interno de forma eficaz y transparente, apegada al marco jurídico, facilitando el cumplimiento voluntario y contribuyendo al desarrollo de la sociedad dominicana.**



### Visión

Nuestra declaración aspiracional al concluir el periodo es:

**Ser una administración cercana al contribuyente, respetada nacional e internacionalmente por sus altos niveles de calidad, transparencia e innovación del servicio mediante procesos simplificados.**



### Valores

Llamamos valores a aquellos principios que sostienen a la institución. Son los patrones de conducta que guían las actuaciones del personal y son comunes a todos dentro de ésta. No necesitan justificación externa, porque tienen un valor intrínseco, por ellos mismos y generan una ventaja competitiva por su valor extrínseco.

## Nuestros valores son:



### Transparencia

Permitir a la sociedad conocer el manejo de los recursos, especialmente financieros, de forma oportuna y apegada a las disposiciones de libre acceso a la información pública.



### Vocación de Servicio

Ofrecer oportunamente a los ciudadanos, contribuyentes y clientes internos un servicio de calidad con empatía, diligencia y eficacia.



### Compromiso

Cumplir con los principios, políticas y procedimientos de la organización, permitiendo esto el sentirse parte de la sociedad y de la institución.



### Honestidad

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



### Respeto

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



### Integridad

Actuar apegados a normas y principios éticos mediante un comportamiento honesto, para ser coherentes con los principios y acciones de la institución.

Estos valores constituyen el fundamento ético y moral de la DGII y son los pilares de la actuación de sus miembros, proveyendo un sentido de dirección claro, en términos de conducta, acciones y toma de decisiones que facilitan la convivencia entre el personal de la DGII, ciudadanos y contribuyentes, instituyendo una cultura de servicio y eficiencia operativa.

## 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 su vez, estos ejes estratégicos indican cómo orientar la priorización de las iniciativas y proyectos institucionales para el periodo 2021-2024.

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	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.	2.3 Prevenir y corregir el incumplimiento tributario.	2.3.4 Fortalecer las acciones de la fiscalización relacionada con precios de transferencia, inversión extranjera y operaciones económicas internacionales.
				2.3.5 Implementar el sistema de trazabilidad para alcoholes y tabaco.
				2.3.6 Implementar una Cuenta Corriente efectiva.
				2.3.7 Revisar y ampliar la aplicación del Régimen Simplificado de Tributación (RST) incorporando nuevos Contribuyentes.
				2.3.8 Analizar el impacto de las nuevas formas de negocios digitales y del comercio electrónico para su adecuado control.
				2.3.9 Consolidar los procedimientos y normativas para la eliminación de los esquemas de defraudación y planificación fiscal.
				2.3.10 Sancionar rápida y eficazmente a los infractores, generando una percepción de alto riesgo a los incumplidores.

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.	3.1 Promover la excelencia y el desarrollo del capital humano.	3.1.1 Implementar prácticas de dirección y gestión que garanticen la excelencia a través de mayor capacitación y de mejora continua.
				3.1.2 Elaborar e implementar un plan de gestión y retención del talento humano.
				3.1.3 Desarrollar ambientes laborales colaborativos, integradores y flexibles.
				3.2 Fomentar el uso eficiente de las tecnologías y sistemas de información con que cuenta la administración tributaria.

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.

### Variables Clave de Resultado 2021-2024

Todo plan necesita poder comprobar si se están realizando las estrategias planificadas, una visión completa de cómo está operando y hacia dónde se dirige.

Para esto, asociado a cada eje estratégico, hemos definido y estructurado los indicadores y resultados claves a alcanzar, como se muestra a continuación:

Nombre	Definición
Aporte adicional acumulado a la recaudación por mayor eficacia administrativa (recaudación % PIB)	Incremento acumulado en la recaudación medido como porcentaje del PIB, producto de las estrategias, iniciativas y acciones para aumentar la eficacia administrativa de la DGII.
Presión fiscalizadora a contribuyentes de riesgo alto y clave	Es el cociente de la cantidad de contribuyentes con Clasificación de Riesgo Global (CRG) Alto y Clave con al menos una acción o tratamiento de control sobre el total de contribuyentes con CRG Alto y Clave. <sup>1</sup>
Cobertura de acciones de facilitación	Es el cociente de la cantidad de contribuyentes con al menos una acción o tratamiento preventivo sobre el total de contribuyentes. <sup>2</sup>
Índice de omisión total (promedio de los principales impuestos <sup>3</sup> )	Es el cociente entre la cantidad de declaraciones presentadas en tiempo hábil respecto al total de declaraciones esperadas de los contribuyentes económicamente activos y obligados por este impuesto. <sup>4</sup>
Nivel de satisfacción de servicio	Medido en base a encuestas de satisfacción aplicadas a los contribuyentes para establecer si los servicios que ofrece la DGII cumplen o superan sus expectativas.
Nuevos servicios ofrecidos a través de la OFV	Aumento en la cantidad de las operaciones que los contribuyentes pueden realizar a través de la Oficina Virtual sin tener que dirigirse personalmente a la DGII.

<sup>1</sup> Acciones de control o correctivas: Fiscalizaciones internas y externas, control de omisión, entre otras.

<sup>2</sup> Acciones preventivas o de facilitación: Capacitación, contribuyentes con impresora fiscal, contribuyentes que recibieron emails recordatorios, entre otros preventivos.

<sup>3</sup> Principales Impuestos: ISR e ITBIS

<sup>4</sup> Contribuyentes económicamente activos, aquellos RNC que generaron transacciones en el año mayores al monto de la exención contributiva.



## Resultados clave 2021-2024

VCR		Meta				
Nombre	Base	2021	2022	2023	2024	
Aporte adicional acumulado a la recaudación por mayor eficacia administrativa	N/A	0.10%	0.20%	0.31%	0.51%	
Presión fiscalizadora de contribuyentes de riesgo alto y clave	30%	38%	39%	41%	43%	
Cobertura de acciones de facilitación	38%	40%	41%	42%	43%	
Índice de omisión total (promedio de los principales impuestos <sup>1</sup> )	50%	48%	46%	44%	42%	
Nivel de satisfacción de servicio	87%	89%	90%	90%	90%	
Nuevos servicios ofrecidos a través de la OFV	a) Servicios: 70 b) Trámites: 130	12	16	11	6	

## VIII. Alineación de la planificación estratégica de la DGII con los instrumentos de planificación nacional

### 5.1 Alineamiento del Plan Estratégico Institucional de la DGII con el Programa Gestión del Gobierno del Cambio 2020 -2024

La gestión gubernamental correspondiente al periodo 2020-2024, encabezada por el señor presidente Luis Abinader, está comprometida con la conservación de la democracia, la lucha contra la corrupción y la delincuencia, con la implementación de un nuevo modelo económico que conduzca al bienestar y desarrollo de las personas, permitiendo así generar una vida mejor para todos los dominicanos, en especial para aquellos que viven en situación de vulnerabilidad social, económica y estructural.

<sup>1</sup> Principales Impuestos: ISR e ITBIS

Uno de los objetivos de la gestión gubernamental 2020-2024 es reducir la *informalidad*. Dentro de las acciones contempladas en este programa de gobierno para reducir esta realidad se encuentra la “simplificación tributaria”, acción y meta directa que le corresponde a la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

La simplificación tributaria implica:

- Revisar exhaustivamente todas las normas relativas a los agentes de retención para simplificar o eliminar las mismas.
- Ejecutar un programa de formalización de las MIPYMES.
- Eliminar la norma sobre la proporcionalidad del ITBIS.

A su vez, el plan de gobierno contempla medidas para incentivar y apoyar las inversiones en el sector industrial, dentro de las cuales se encuentra la de *simplificar los procesos administrativos*, con lo cual se pretende:

- Revisar todas las normas de la DGII para eliminar aquellas que crean burocracia y no tienen alto impacto en la recaudación.
- Revisar y eliminar las normas que causan distorsiones en el Código Tributario y aumentan la complejidad de este.
- Reducir gradualmente el anticipo del Impuesto Sobre la Renta y el Impuesto Sobre los Activos.
- Implementar de manera efectiva y eficiente el Régimen Simplificado de Tributación para las MIPYMES.

Plan Estratégico 2021-2024				Programa Gestión de Gobierno del Cambio 2020-2024	
No.	Eje Estratégico	Visión 2024	Lineamientos	Objetivo Estratégico	Objetivos Específicos
3	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>1.3 Simplificar procesos administrativos y tributarios.</p> <p>1.4 Reformar integralmente el Código Tributario.</p>	27.10 Incentivar y apoyar las inversiones en el sector industrial a través de la simplificación de los procesos administrativos.	<p>Revisar exhaustivamente todas las normas relativas a los agentes de retención para simplificar o eliminar las mismas.</p> <p>Revisar todas las normas de la DGII para eliminar aquellas que crean burocracia y no tienen alto impacto en la recaudación.</p> <p>Revisar y eliminar las normas que causan distorsiones en el Código Tributario y aumentan la complejidad de este.</p> <p>Implementar de manera efectiva y eficiente el Régimen Simplificado de Tributación para las MIPYMES.</p>
				33.4 Facilitar el retorno de dominicanos al país de cara a fortalecer la política exterior.	Revisar la legislación que le pone impuestos a los dominicanos en el exterior que regresan de forma temporal o definitiva al país.

## 5.2 Alineamiento del Plan Estratégico Institucional de la DGII con la ley No. 1-12 sobre Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030

La Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2010-2030 contiene la visión país a largo plazo a la cual aspiramos los dominicanos. Es el instrumento que le permite a la República Dominicana garantizar una correcta planificación de sus recursos para el logro de las grandes metas y objetivos, que le permitan al país lograr niveles de desarrollo adecuados y sostenibles en el horizonte temporal en el cual se enmarca esta estrategia.

La visión país a largo plazo es: **“República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el estado social y democrático de derecho, y promueve la equidad, la igualdad de oportunidades, la justicia social que gestiona y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada y se inserta competitivamente en la economía global”**.

La END 2030 contempla cuatro (04) ejes estratégicos, los cuales articulan las políticas públicas de cada gestión gubernamental, así como sus correspondientes objetivos y líneas de acción:

- Eje 1: Estado social democrático de derecho
- Eje 2: Sociedad con igualdad de derechos y oportunidades
- Eje 3: Economía sostenible, integradora y competitiva
- Eje 4: Sociedad de consumo y producción sostenible que se adapta al cambio climático

En ese sentido, el Plan de Gestión del Gobierno del Cambio 2020-2024 está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo, y por consecuencia y de manera intencional, también lo está el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 de la DGII, como se muestra a continuación:

Plan Estratégico 2021-2024				Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030		
No.	Eje Estratégico	Visión 2024	Lineamientos	Eje Estratégico	Objetivo Generales	Objetivos Específicos
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 los procesos administrativos y tributarios.	1.1 Fomentar el cambio hacia una ciudadanía fiscal responsable a través de la educación tributaria.	3. Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global".	3.1. Una Economía articulada, innovadora y ambientalmente sostenible, con una estructura productiva que genera crecimiento alto y sostenido, con trabajo digno, que se inserta de forma competitiva en la economía global.	3.1.1 Garantizar la Sostenibilidad macroeconómica.
			1.3 Simplificar procesos administrativos y tributarios.			
			1.4 Reformar integralmente el Código Tributario.			
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 de riesgo tributario de los contribuyentes.	2.1 Implementar el modelo de gestión de cumplimiento tributario basado en riesgos.	3.1 Promover la excelencia y el desarrollo del capital humano.	1.1 Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.	1.1.1 Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local.
			2.2 Diseñar e implementar la Gobernanza de Datos.			
			2.3 Prevenir y corregir el incumplimiento tributario.			
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 sus procesos, de cara a acercar a la población a la institución, logrando así el cumplimiento de las metas de recaudación.	3.2 Fomentar el uso eficiente de las tecnologías y sistemas de información con que cuenta la administración tributaria.	1. Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local.	1.1 Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.	1.1.1 Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local.
			3.3 Reforzar el funcionamiento de la administración tributaria.			
			3.4 Fortalecer la confianza, la transparencia y la rendición de cuentas frente a la sociedad dominicana.			

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII) expresa una vez más su compromiso con la visión país a largo plazo, por lo que los planes de acción, estrategias e iniciativas de la institución se enmarcan de manera notoria, en el tercer eje de la END que establece como objetivo general: *"Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global"*.

Objetivos Específicos	Líneas de Acción
3.1.1 Garantizar la sostenibilidad macroeconómica.	3.1.1.2 Impulsar una reforma fiscal integral, basada en la progresividad y transparencia tributaria, orientada a financiar el desarrollo sostenible y garantizar la sostenibilidad de largo plazo de las finanzas del sector público consolidado, en el marco de una ley de responsabilidad fiscal que permita implementar políticas contra cíclicas y establezca normas y penalidades para garantizar su cumplimiento.
3.1.2 Consolidar una gestión de las finanzas públicas sostenible, que asigne los recursos en función de las prioridades del desarrollo nacional y propicie una distribución equitativa de la renta nacional.	3.1.2.1 Desarrollar un sistema tributario progresivo otorgando prioridad a la contribución directa mediante la ampliación de la base contributiva, la racionalización de los incentivos fiscales, la minimización de sus efectos negativos sobre las decisiones de los agentes económicos y el incremento en la eficiencia recaudatoria bajo un principio de contribución, según la capacidad económica de cada contribuyente.

Es responsabilidad de la DGII establecer iniciativas y acciones orientadas al cumplimiento de estos objetivos, de forma tal que las metas establecidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo puedan materializarse y contribuir al logro de la visión país a largo plazo.

### **5.3 Alineamiento del Plan Estratégico Institucional de la DGII con el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP)**

El Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) es el instrumento de planificación pública que permite materializar los objetivos y metas de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), a través de la priorización y presupuestación de aquellas iniciativas institucionales que son prioritarias por su contribución al logro de los objetivos del plan de gobierno vigente.

Dentro de los lineamientos establecidos en el PNPSP en materia tributaria se destacan los siguientes:

Prioridades Plan de Gobierno 2020-2024	Intervenciones de política para el alcance de este objetivo	Objetivos	Eje Estratégico DGII 2021-2024	Visión 2024
Adecuación y actualización del marco legal.	Territorio y Espacio.	Revisar la legislación que le pone impuestos a los dominicanos en el exterior que regresan de forma temporal o definitiva al país. Impulsar la aprobación de un Código Tributario Municipal.	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 los procesos administrativos y tributarios.
Promoción de las MIPYMES.	Flexibilizar el régimen fiscal de las MIPYMES.	Establecer un régimen tributario especial para las MIPYMES que elimine la obligación de realizar los anticipos del Impuesto Sobre la Renta.		
El Desarrollo Industrial, una prioridad.	Simplificar los procesos administrativos.	Revisar las normas de la DGII para eliminar aquellas que crean burocracia y las que causan distorsiones en el código tributario y aumentan su complejidad.		
Empleo Formal.	Reducir la informalidad en el mercado de trabajo.	Simplificación tributaria. Eliminar de manera gradual el anticipo para todas las empresas y el impuesto al 1% de los activos.		

#### 5.4 Alineamiento del Plan Estratégico Institucional de la DGII con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Conforme establece el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), los *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)* conforman un llamado universal para poner fin a la pobreza y encauzar a las naciones en el camino a la paz, la prosperidad e igualdad de oportunidades para todos.

Para el logro de los diecisiete (17) ODS se requiere una transformación integral de los sistemas financieros, económicos y políticos que rigen hoy nuestras sociedades para garantizar igualdad de derechos.

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII), en su compromiso por cumplir con las políticas públicas y los planes de desarrollo nacionales y globales, ha establecido ejes, objetivos y lineamientos articulados con el Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 8 sobre *trabajo decente y crecimiento económico*.

El Objetivo 8 tiene como finalidad promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. Esto comprende la formalización de la economía informal y los emprendimientos y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas.

En ese sentido, este ODS se enmarca en los objetivos del eje estratégico no. 1 establecido por la DGII en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024.

La DGII mediante el referido eje busca reducir la informalidad, incentivar y apoyar las inversiones en el sector industrial, a través de la simplificación de los procesos tributarios y administrativos.

Plan Estratégico 2021-2024		Programa Gestión de Gobierno del Cambio 2020-2024		Objetivos de Desarrollo Sostenible		
No.	Eje Estratégico	Visión 2024	Lineamientos	Objetivo Estratégico	ODS	Objetivo General
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.	1.3 Simplificar procesos administrativos y tributarios.	1. Reducir la informalidad a través de la simplificación tributaria.	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico.	Un crecimiento económico inclusivo y sostenible puede impulsar el progreso, crear empleos decentes para todos y mejorar los estándares de vida.
			1.4 Reformar integralmente el Código Tributario.	2. Incentivar y apoyar las inversiones en el sector industrial a través de la simplificación de los procesos administrativos.		



## **IX. Planes de áreas claves**

Los planes estratégicos tienen como propósito cerrar las brechas entre la estrategia y la ejecución al traducir la estrategia en una hoja de ruta de iniciativas y un portafolio de inversiones que serán necesarias para lograr los objetivos definidos. Luego, estos elementos se detallan aún más en los planes operativos para poder proporcionar los detalles sobre quién hará qué, cuándo, con qué resultados y a qué costos. Es por esto que para el periodo 2021-2024, dos de las principales áreas funcionales de esta Dirección General han formulado planes estratégicos con miras a optimizar y reforzar sus acciones y así poder contribuir con el logro de los objetivos de la institución. Estos planes son los siguientes:

### **Plan Estratégico de Sistemas y Tecnologías de la Información (PETI)**

La modernización que ha tenido la DGII y las ambiciones que se tienen de digitalización han hecho que las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) sean más estratégicas que nunca. Como resultado, la DGII crea su primer Plan Estratégico de Sistemas y Tecnologías de la Información para el periodo 2017-2020.

Este Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI) 2017-2020 estuvo orientado a:

- Incrementar la productividad de los procedimientos de trabajo.
- Aumentar la capacidad para dotarse de soluciones Informáticas.
- Fortalecer el gobierno y gestión de las TIC.
- Mejorar la seguridad del sistema de información.

En su segunda versión para el periodo 2021-2024, el PETI consolidará soluciones para:

- Convertir la OFV en una plataforma de servicios integral, amigable y confiable para el contribuyente.
- Simplificar y automatizar los procesos tributarios.
- Impulsar la capacidad analítica.
- Incrementar la capacidad de dotarse de soluciones informáticas ágiles.

## Alineación Plan Estratégico Institucional & PETI 2021-2024

Plan Estratégico Institucional 2021-2024		Plan Estratégico de Sistemas y Tecnologías de la Información - PETI - 2024
Una Administración cercana al contribuyente	<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><b>Obj2. - Simplificar y automatizar los procesos tributarios</b>                      IO3. - Reconversión de la cuenta corriente                      IO4. - Evolución de los sistemas de apoyo a la Gestión Tributaria                      IO5. - Evolución de los sistemas de apoyo al Control Tributario                      IO6. - Implantación de un sistema de gestión documental</p> <p><b>Obj1. - Convertir la OFV en una plataforma de servicios integral, amigable y confiable para el contribuyente</b>                      IO1. - Potenciar los mecanismos de seguridad y garantía jurídica de la OFV                      IO2. - Aumento de la capacidad funcional de la OFV</p>
Gestión del cumplimiento tributario basado en riesgos	2.2 Diseñar e implementar la gobernanza de los datos	<p><b>Obj3. - Impulso de la capacidad analítica</b>                      IO7. - Implantación de un datawarehouse corporativo                      IO8. - Aseguramiento de la calidad de datos</p>
Desarrollo institucional basado en una cultura de excelencia y mejoramiento continuo	3.2 Fomentar el uso eficiente de las tecnologías y sistemas de información con que cuenta la administración tributaria	<p><b>Obj4. - Incrementar la capacidad de dotarse de soluciones informáticas ágiles</b>                      IO9. - Fortalecimiento de los aspectos de reusabilidad de integración del sistema                      IO10. - Mejora del soporte a la continuidad del negocio.                      IO11. - Consolidación de la organización de las TIC</p>

### Plan Estratégico de Facilitación y Asistencia

Actualmente, la Administración Tributaria realiza algunos trámites en papel, pese a su evolución en temas de control y recaudo apoyados en herramientas tecnológicas robustas. Además, carece de la inclusión de nuevas tecnologías para la asistencia y atención estandarizada que dé preferencia al canal digital.

Es importante establecer un vínculo robusto y demostrar que el contribuyente y ciudadano son focos de atención de la administración tributaria y que, por tanto, esta busca soluciones para que puedan cumplir fácilmente con sus obligaciones tributarias en un marco voluntario, oportuno y cooperativo.

Esto hace de vital importancia que Impuestos Internos aúne esfuerzos en materia de facilitación y asistencia para dar respuesta a las necesidades internas y del contribuyente y ciudadano, en lo que respecta a tener una administración tributaria cercana, que se apoya en la tecnología, con canales de información diversos y estandarizados tratando de reducir la relevancia del canal presencial como medio de contacto con la administración tributaria.

El año 2020 ha quedado marcado por la crisis sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19, obligando al confinamiento de la población y el distanciamiento social.

Para la DGII el 2020 pasará a la historia como el año en que la administración tributaria decide dar pasos firmes en la búsqueda de la cercanía del contribuyente, a través de la facilitación y asistencia apoyada en la innovación y la transformación digital.

Ese año ha servido para anticipar el futuro; se demostró que los contribuyentes y ciudadanos sí están dispuestos a moverse a nuevos canales, a optar por la transformación digital, a buscar soluciones rápidas y completas.

En ese sentido, Impuestos Internos formula su primer Plan Estratégico de Facilitación y Asistencia para el periodo 2021-2024, el cual concentrará las estrategias, proyectos e iniciativas específicas orientadas a:

- Reforzar el uso de tecnologías en asistencia y atención.
- Ofrecer servicios integrales en línea.
- Asegurar mecanismos de información y comunicación oportunos.
- Aplicar plazos de respuestas inmediatos o reducidos.
- Servicios y herramientas de asistencia y atención 24/7.

Como se ha constatado, estos dos planes estratégicos están alineados con el Plan Estratégico Institucional y la gran visión 2021-2024 de acercar la administración tributaria al contribuyente, a través de servicios automatizados y eficientes, así como la simplificación de procesos tributarios y administrativos.

## **X. El modelo de gestión del Plan Estratégico**

Las buenas prácticas para la planificación estratégica establecen que ésta debe ser dinámica, capaz de asumir nuevos retos o de adaptarse a cambios de índole institucional, de normativa, socioeconómica, cultural o tecnológica que sucedan durante su período de vigencia.

Lo anterior requiere que periódicamente las partes responsables de la dirección estratégica de una organización revisen los métodos para evaluar la necesidad de actualizar su Plan Estratégico. En ese sentido, los objetivos de la actualización periódica del Plan Estratégico de la DGII son:

- Hacer del Plan Estratégico una herramienta útil y efectiva de gerenciamiento y dirección estratégica.
- Dotar al Plan Estratégico de flexibilidad para adaptarse a una coyuntura cambiante.
- Conseguir que el proceso de seguimiento del Plan Estratégico sea eficaz y sirva de guía para el control adecuado del rumbo de la DGII.

Por tanto, este plan será objeto de revisión periódicamente para evaluar y ajustar cuando sea preciso las líneas de acción inicialmente definidas con la intención de que estas se ajusten, en caso de ser necesario, a los cambios que se produzcan en el entorno y, por tanto, sigan siendo consistentes con la estrategia definida y más ante situaciones de emergencia y crisis a nivel nacional o mundial como la ocasionada por el COVID-19.

Estas revisiones y sus posibles actualizaciones permitirán cumplir con las etapas lógicas del proceso de planificación: formulación, implementación (asignación de responsabilidades, recursos y metas para aplicar la estrategia), seguimiento, evaluación, aprendizaje, adaptación y alineamiento permanente de las líneas de actuación.



En ese sentido, es responsabilidad de la Gerencia de Planificación Estratégica y el Consejo de Dirección revisar al menos una vez al año el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con la finalidad de:

- Realizar una evaluación y análisis regular y riguroso de la ejecución de las estrategias identificadas en el PEI para poder proceder, si es necesario, a realizar ajustes rápidos en su implementación.
- Favorecer la retroalimentación oportuna de los resultados a todas las áreas, así como de las evaluaciones en la toma de decisiones a nivel de la gestión de la planificación estratégica, las iniciativas, sus recursos y presupuestos.

## **XI. Conclusión**

La Dirección General de Impuestos Internos (DGII), mediante el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, pretende dejar constancia del compromiso de fortalecer la institución y de acercar la administración tributaria al contribuyente, a través de la simplificación de procesos tributarios y administrativos, así como la prestación de servicios eficientes.

Por ello, este PEI contempla 3 ejes estratégicos, 11 lineamientos y 42 objetivos de los cuales se desprenden metas, indicadores y líneas de acción para su consecución.

Para los próximos cuatro (04) años se espera una mejora continua e integral en toda la institución, enfocada en las mejores prácticas de una administración tributaria moderna, con el apoyo de las áreas claves para cumplir con lo programado.

Es de gran interés de esta gestión poder fortalecer la administración tributaria, por lo que el éxito de este plan dependerá del cumplimiento de los objetivos propuestos orientados al compromiso, facilitación, transparencia y el buen uso de los recursos.

Al mismo tiempo, vamos a ser rigurosos en el control de aquellos que no quieran cumplir con sus obligaciones tributarias en una etapa muy compleja para la sociedad y para la economía dominicana. Hemos dado una nueva oportunidad para que todos los ciudadanos se pongan al día con el país y para regularizar sus obligaciones con el Estado.

Transcurrido este plazo, la DGII va a ser muy rigurosa con los contribuyentes para que cumplan correctamente con sus obligaciones como parte de las medidas a implementar para el logro de los objetivos propuestos en este Plan Estratégico, en materia de reducción del incumplimiento tributario.

Estamos conscientes que esta importante herramienta de planificación le permitirá a la DGII orientar su gestión institucional al logro de los objetivos aquí planteados, los cuales están alineados con el Programa de Gobierno del Cambio 2020-2024, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), confirmando así su compromiso con el logro de la visión país y los objetivos de desarrollo a largo plazo.



# Plan Estratégico Institucional

2021-2024

[www.dgii.gov.do](http://www.dgii.gov.do) | @DGII

