



# **LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y DE LAS COMUNICACIONES AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA**

43 Asamblea del CIAT  
Abril del 2009  
Santo Domingo, RD



# Introducción

- Las TIC han impactado el quehacer de la humanidad.
- Los gerentes de cualquier organización deben crear un marco favorable para el uso de las TIC, no importan cual sea su especialidad.
- En el ámbito tributario de lo que se trata es de identificar la manera de transformar los procesos para:
  - Elevar el cumplimiento de los contribuyentes
  - Mejorar el control tributario
  - Favorecer la Transparencia en el accionar de las Administraciones Tributarias
  - Mejorar los Servicios
  - Disminuir los Costos de cumplimiento para el contribuyente
  - Disminuir los Costos de Recaudación para la Administración Tributaria



## Gobierno de TI

- Es un ejercicio para armonizar las decisiones del uso de las TICs con las estrategias de la organización.
- El buen gobierno de las TICs permite que éstas sean usadas para apoyar el logro de los objetivos de la organización.



## Tipos de Gobierno de TI

- Según como se tomen las decisiones sobre, el rol, la arquitectura, la infraestructura, las aplicaciones o sistemas, el foco de la inversión y la priorización de los proyectos, el Gobierno de TI puede clasificarse en:
- La monarquía del negocio: En este modelo las decisiones en torno a los aspectos de las TIC, son tomadas por la alta dirección.
- La monarquía de TI: En este caso, las decisiones en torno a los aspectos señalados son tomadas por los especialistas de TI.



## Tipos de Gobierno de TI

- Feudal: Se toman las decisiones según las necesidades y objetivos de las unidades de negocio o estructuras funcionales, etc.
- Federal: Las decisiones en torno a TI son tomadas por la alta gerencia y los líderes funcionales de la organización o negocio sin involucrar necesariamente a TI.
- Duopolio: Representa una combinación de modelos en que las decisiones se toman de manera conjunta por los especialistas de TI y la alta dirección con los líderes funcionales o de unidades de negocio.
- Anárquico: Las decisiones son tomadas por grupos de manera aislada.

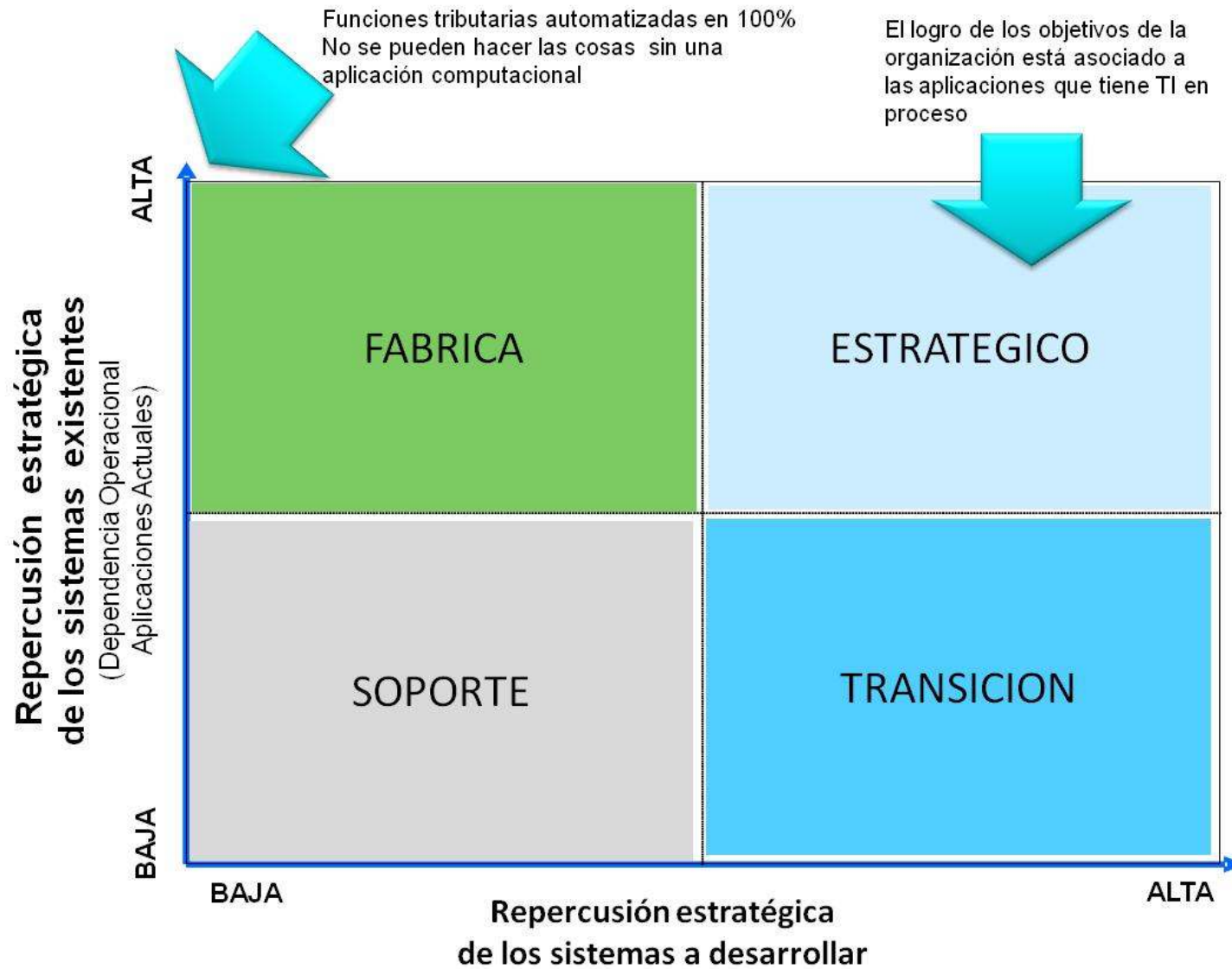


## Tipos de Gobierno de TI

- Para analizar cuál es la tendencia en el uso de una u otra forma de gobierno de TI, realizaron una investigación con grandes empresas lucrativas y organizaciones no lucrativas. El referido estudio arrojó, entre otras, las siguientes conclusiones:
  - El 80% de las organizaciones del sector privado aplican un modelo de gobierno de TI mixto entre Federal y Duopolio.
  - En el sector de organizaciones no lucrativas y de gobierno predomina la monarquía del negocio, excepto en lo relativo a la arquitectura de TI, siendo menos frecuente las que operan bajo la monarquía de TI centrándose en las decisiones relacionadas con las propias Tecnologías. Se destaca que el 20% de las organizaciones utiliza el modelo feudal para la toma de decisiones de TI.



# Cómo evaluar el buen uso de las TICs? \*



\*Matriz de MacFarlam

**MATRIZ DE GIBSON-HAMMER**

**Implementación de Impresoras Fiscales**

**BENEFICIARIO**

		<b>INDIVIDUO</b>	<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>ORGANIZACION</b>
<b>BENEFICIO</b>	<b>EFICIENCIA</b>	<p><b>Mecanización de Tareas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las informaciones de las ventas se obtienen en formato electrónico y permiten ser explotadas con herramientas de minería de datos y softwares de auditoría.</li> </ul>	<p><b>Automatización de Procesos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Automatiza la recepción de las transacciones de venta de los contribuyentes.</li> </ul>	<p><b>Ampliación de Fronteras</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumenta el control sobre las transacciones relacionadas con los impuestos a los que están sujetos los contribuyentes.</li> <li>- Aumenta la percepción de riesgo de parte de los contribuyentes.</li> <li>- Aumenta la confianza en la sociedad en los mecanismos empleados para el control de evasión.</li> </ul>
	<b>EFICACIA</b>	<p><b>Mejoras en el Trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disminuye los desplazamientos hacia las instalaciones de los contribuyentes.</li> <li>- Mejora la exactitud de las determinaciones.</li> </ul>	<p><b>Mejoras Funcionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permite enfocar las acciones de fiscalización a cuentas específicas de los Contribuyentes.</li> <li>- Mejora la calidad de los datos a ser explotados mediante cruces de información.</li> </ul>	<p><b>Mejoras en el Servicio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Favorece la transparencia del proceso de selección de contribuyentes a fiscalizar</li> </ul>
	<b>EFFECTIVIDAD</b>	<p><b>Ampliación de los diferentes papeles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permite a los Auditores aumentar el espectro de análisis, según sea necesario, con la posibilidad de verificar comportamiento histórico, tendencias y proyecciones de los contribuyentes.</li> </ul>	<p><b>Redefiniciones Funcionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transforma la metodología de fiscalizar registros en papel hacia la fiscalización de registros electrónicos.</li> <li>- Orienta las labores de fiscalización hacia los cruces de información.</li> <li>- La asignación de tareas a los fiscalizadores se hace de forma las efectiva.</li> </ul>	<p><b>Innovaciones en el Producto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificaciones de modelos de impresoras a través del Fabricante, de manera directa.</li> <li>- Reducción de costos de Fiscalización.</li> <li>- Reducción de riesgos de intentos de sobornos, al disminuir la frecuencia de visitas presenciales y poder tener pronosticos de resultados..</li> </ul>



DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

**MATRIZ DE GIBSON-HAMMER**

**Implementación de una Oficina Virtual**

**BENEFICIARIO**

		<b>INDIVIDUO</b>	<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>ORGANIZACION</b>
<b>BENEFICIO</b>	<b>EFICIENCIA</b>	<p><b>Mecanización de Tareas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Delegación en el Contribuyente, del proceso de digitación de Declaraciones Juradas.</li> <li>- Tercerización en Bancos, del proceso de recepción de pagos.</li> </ul>	<p><b>Automatización de Procesos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificaciones personalizadas a los contribuyentes.</li> <li>- Solicitudes de Servicios.</li> </ul>	<p><b>Ampliación de Fronteras</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio 24 horas / 7 días a la semana.</li> <li>- Posibilidad de cumplir con deberes formales desde cualquier lugar del mundo con acceso a Internet.</li> <li>- Extensión virtual del horario de atención, en fecha límites de declaración y pago.</li> <li>- Garantía de calidad y oportunidad de la información.</li> </ul>
	<b>EFICACIA</b>	<p><b>Mejoras en el Trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducción significativa del volumen de Contribuyentes, en los procesos de atención presencial.</li> </ul>	<p><b>Mejoras Funcionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducción significativa (con tendencia a eliminar) de las tareas repetitivas propias del proceso de Liquidación y Caja.</li> </ul>	<p><b>Mejoras en el Servicio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducción de los costos de cumplimiento.</li> <li>- Reducción de los tiempos de atención.</li> <li>- Eliminación de los tiempos de espera en fila.</li> <li>- Eliminación de intermediarios (asesores, mensajeros).</li> </ul>
	<b>EFFECTIVIDAD</b>	<p><b>Ampliación de los diferentes papeles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformación del Rol de Cajeros/Liquidadores hacia labores de Control.</li> </ul>	<p><b>Redefiniciones Funcionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformación de las funciones de las Administraciones Locales, de áreas colectoras a áreas de Control.</li> </ul>	<p><b>Innovaciones en el Producto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integración con Bancos Comerciales.</li> <li>- 100% de Transacciones en tiempo real.</li> <li>- Plataforma de servicios única en Sector Público.</li> <li>- Reducción de los costos de recaudación.</li> </ul>



**Factores que deben ser considerados para lograr que las TICs estén al servicio de una AT que pretende mayor eficiencia y eficacia**

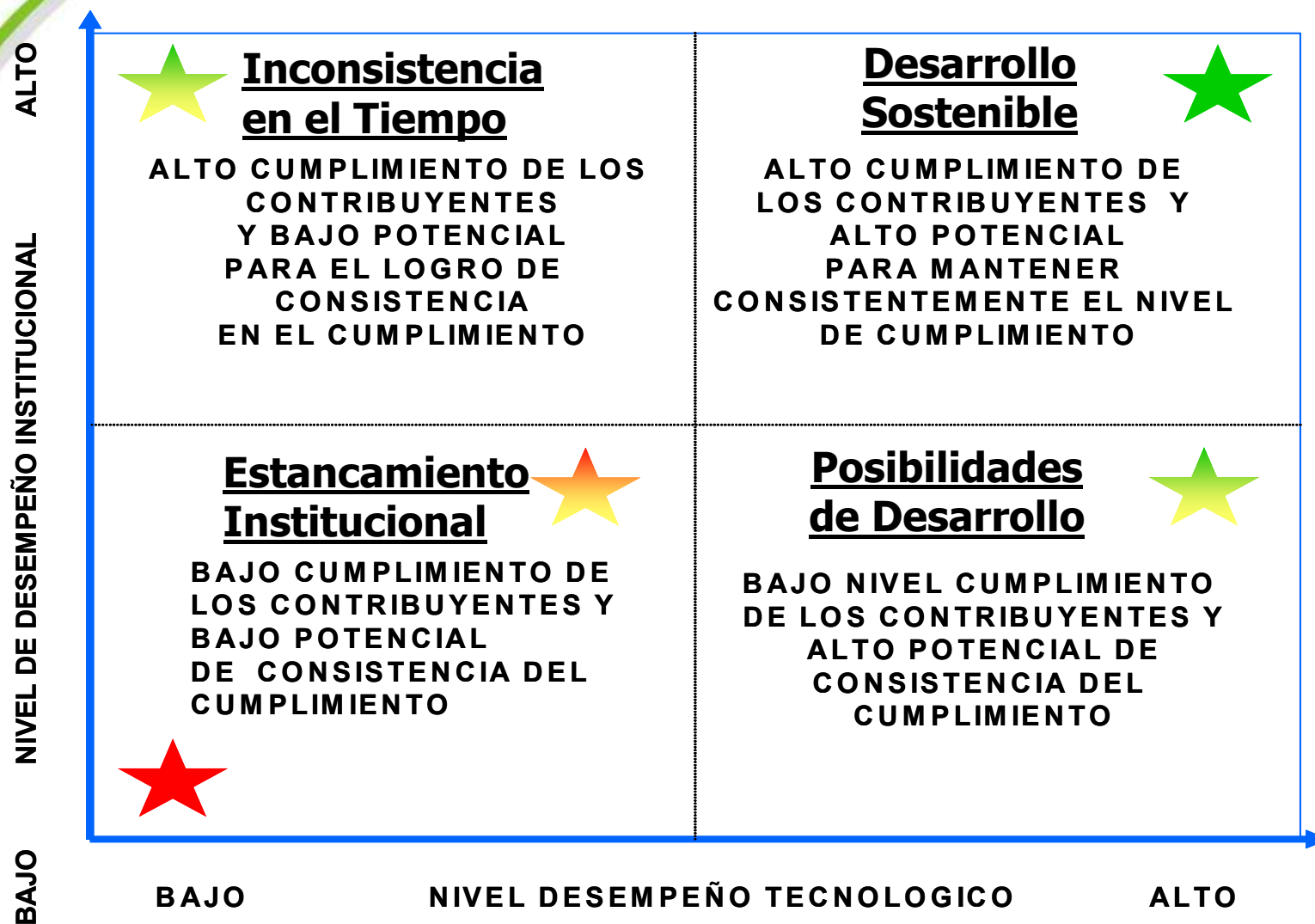


## **Factores que deben ser considerados**

1. La definición del rol y del impacto de las TICs en la estrategia organizacional.
  - Factores que determinan el nivel y consistencia del cumplimiento

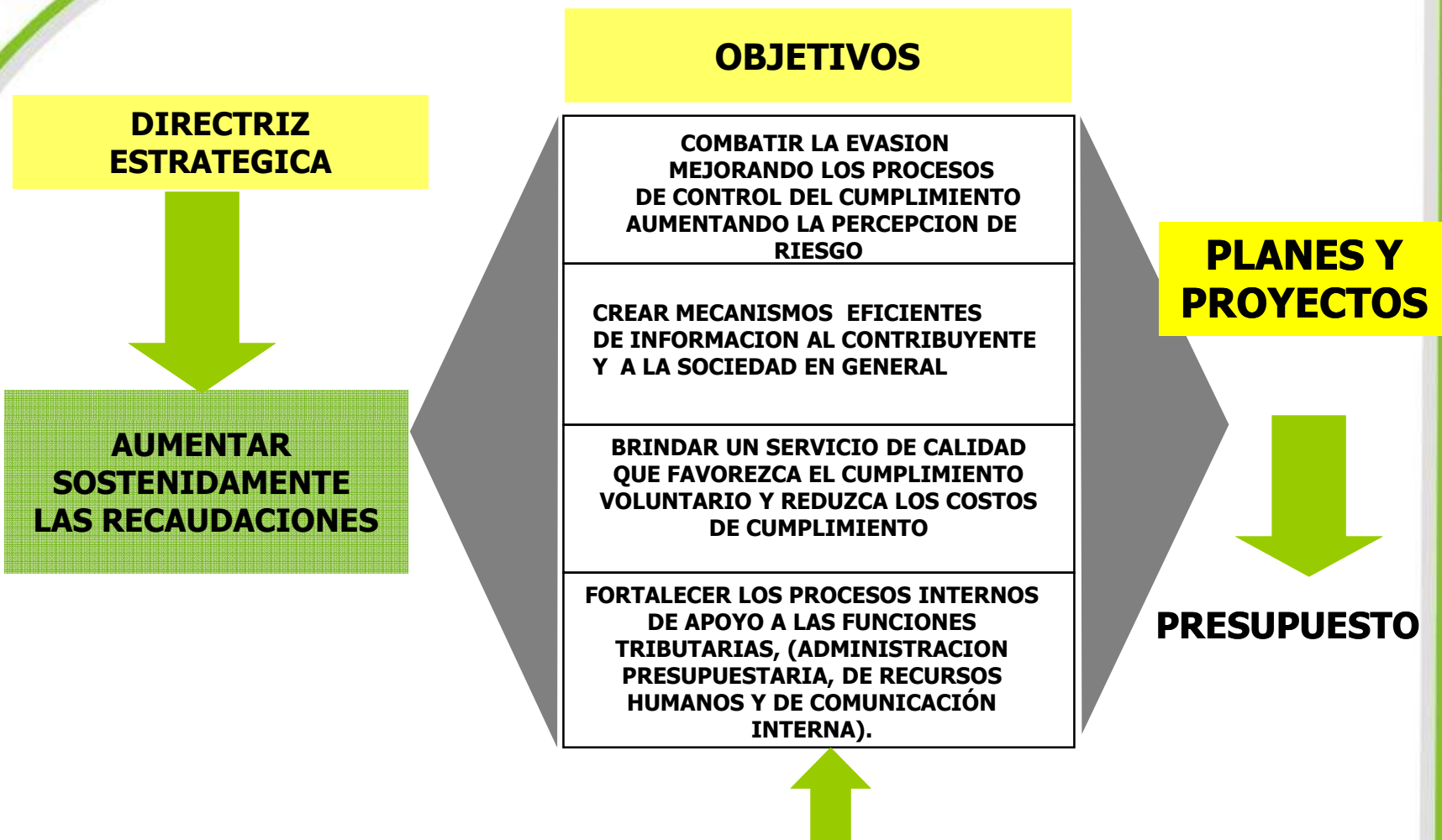


## Factores que determinan el nivel y consistencia del cumplimiento





# Plan Estratégico de la DGII



Los proyectos y planes deben estar Alineados con los objetivos estratégicos, a través de las Estrategias Institucionales



## Factores que deben ser considerados

- 2) El alineamiento de la Visión de las TICs con las estrategias de la organización.
  - *“Dotar a la DGII de la plataforma de TIC más apropiada **para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos**, usando herramientas/equipos líderes en los distintos segmentos de la plataforma de TIC (Servidores, Base de datos, de desarrollo de sistemas, de almacenamiento de datos, de administración de seguridad y de redes), para **garantizar la mayor disponibilidad de servicios tecnológicos** a usuarios internos y externos, **trabajando con gente ética y profesionalmente inobjetable**, motivada y alineada con los objetivos de la organización, **para ser referentes del uso de las TIC en República Dominicana.**”*



## Factores que deben ser considerados

### 3) La visión integral de la organización.

- Se refiere a la capacidad de ver los objetivos de la AT por encima de objetivos individuales de cada una de las áreas que funcionan a lo interno de la organización.
- Esto es utilizar todos los factores disponibles: las Tecnologías, los Recursos Humanos y las técnicas para Mejorar los Procesos como una unidad que busca que la organización obtenga mejores resultados.



## Factores que deben ser considerados

- 4) El compromiso transformador de los procesos claves hacia adentro y hacia fuera que tenga la autoridad tributaria.
  - El uso de TIC implica riesgos que la autoridad tributaria debe estar dispuesta a asumir.



## Factores que deben ser considerados

- 5) La capacidad de brindar a los contribuyentes mejores servicios y mostrar un accionar más transparente.
  - La mejor manera de lograr que la inversión realizada en TICs sea valorada positivamente, es utilizarlas para ofrecer información sobre la actuación de la AT.
  - Las oficinas virtuales son el mejor mecanismo de mejorar el servicio.



## Factores que deben ser considerados

- Las Administraciones Tributarias tienen la oportunidad de convertirse en referentes del uso eficiente de las TICs para mejorar los servicios, reducir los costos de su operación y de los contribuyentes y para tener una gestión cada vez más transparente. Por su interacción con los sectores productivos de un país puede convertirse en una entidad que genere cambios en el comportamiento de las empresas y sus decisiones pueden servir de detonantes para “inducir” el uso de las TICs en los sectores productivos. Es decir, el buen uso de las tecnologías genera un cambio sustancial en nuestras organizaciones, hacia fuera y hacia adentro.



## Factores que deben ser considerados

- 6) La legislación disponible para emprender procesos modernizadores.
- El Código Tributario fue reformado en el 2006 (Ley 494-06) para permitir notificaciones por correo electrónico, fax o cualquier otro medio electrónico que la Administración acuerde con el contribuyente.
  - Firma Digital. Ley 126 del 2002. Permite el uso de la firma digital.



Consulta Firmas Digitales - Windows Internet Explorer  
http://www.dgii.gov.do/servicios/serviciosweb/consultas/Paginas/ConsultaFirmasDigitales.aspx



## Consulta Firmas Digitales

Código de la firma:

Ver Imagen

Descargar PDF



### Consultas

- Consulta RNC
- Consulta Traspaso de Vehículos
- Consulta Inmobiliaria (IPI)
- Consulta Cuotas IPI 2009
- Consulta ITBIS
- Consulta NCF
- Consulta Imprentas Autorizadas
- Consulta Regimenes Especiales
- Consulta Verificadores
- Consulta Firmas Digitales
- Consulta de Placas



## Algunos resultados obtenidos en DGII

- Hasta el 2005 no se había recibido ninguna declaración electrónica en la DGII.
- En el año 2008 se recibieron el **80%** de las declaraciones de IVA y el **75%** de las declaraciones de Impuesto Sobre la Renta (ISR). Si las cifras fueran sólo para Personas Jurídicas, serían de **90%** y **85%** respectivamente.
- Desde el año 2007, son remitidos por la Oficina Virtual: el **90%** de los datos que sustentan los créditos de IVA y el **100%** del detalle de los ingresos de los 4,000 obligados a hacerlo.



## Algunos resultados obtenidos en DGII

- 82% de los declarantes tienen clave de acceso a la Oficina Virtual.
- Según una encuesta a usuarios de la Oficina Virtual realizada durante el período febrero-marzo del 2008, el 99.7% de los encuestados opinan que la Oficina Virtual facilita su cumplimiento y el 81.9% dice haber reducido sus costos de cumplimiento.



## Algunos resultados obtenidos en DGII

- El Banco Mundial en su estudio del 2009 sobre la manera de hacer negocios denominado Doing Bussines. Planteó: “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...”. El país pasó de la posición 139 que ocupaba durante el año 2008 a la 72 durante el 2009 en cuanto a Pago de Impuestos.

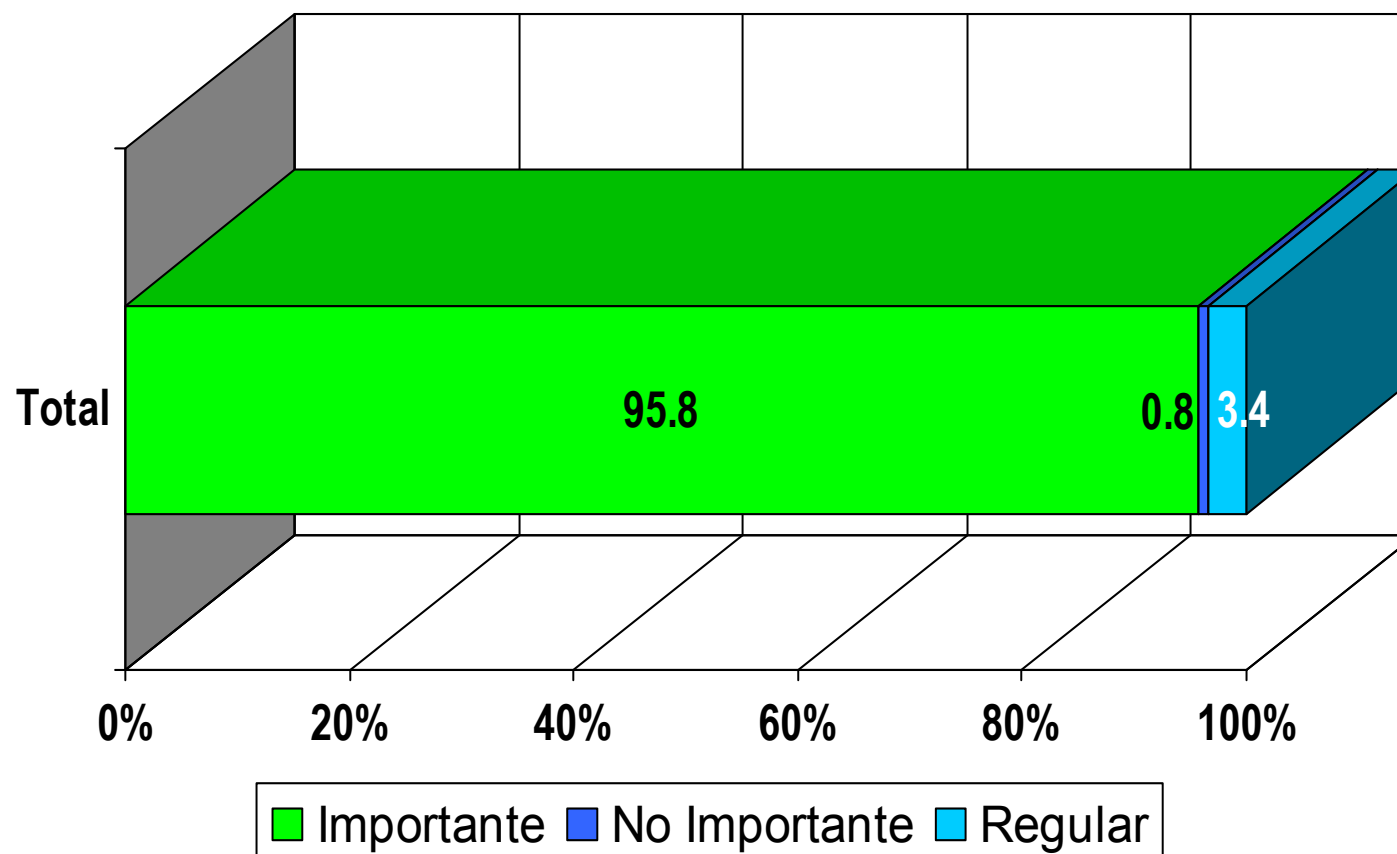


# **La percepción de los contribuyentes acerca de la DGII**

Resultados de encuesta realizada en  
marzo del 2009

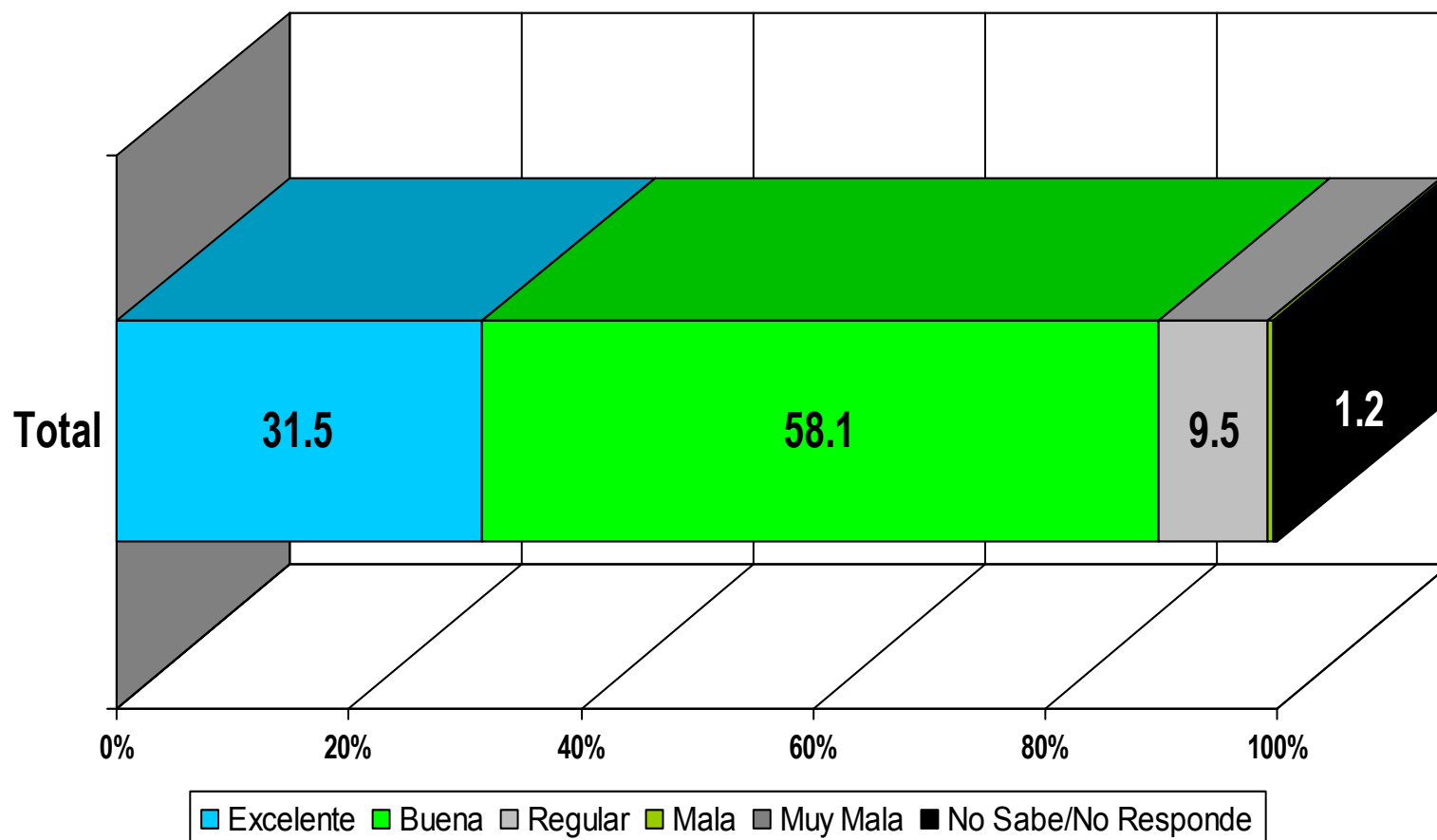


Evaluación Importancia de la DGII: Un 95.8% de los participantes consideraron que esta institución es "Importante".



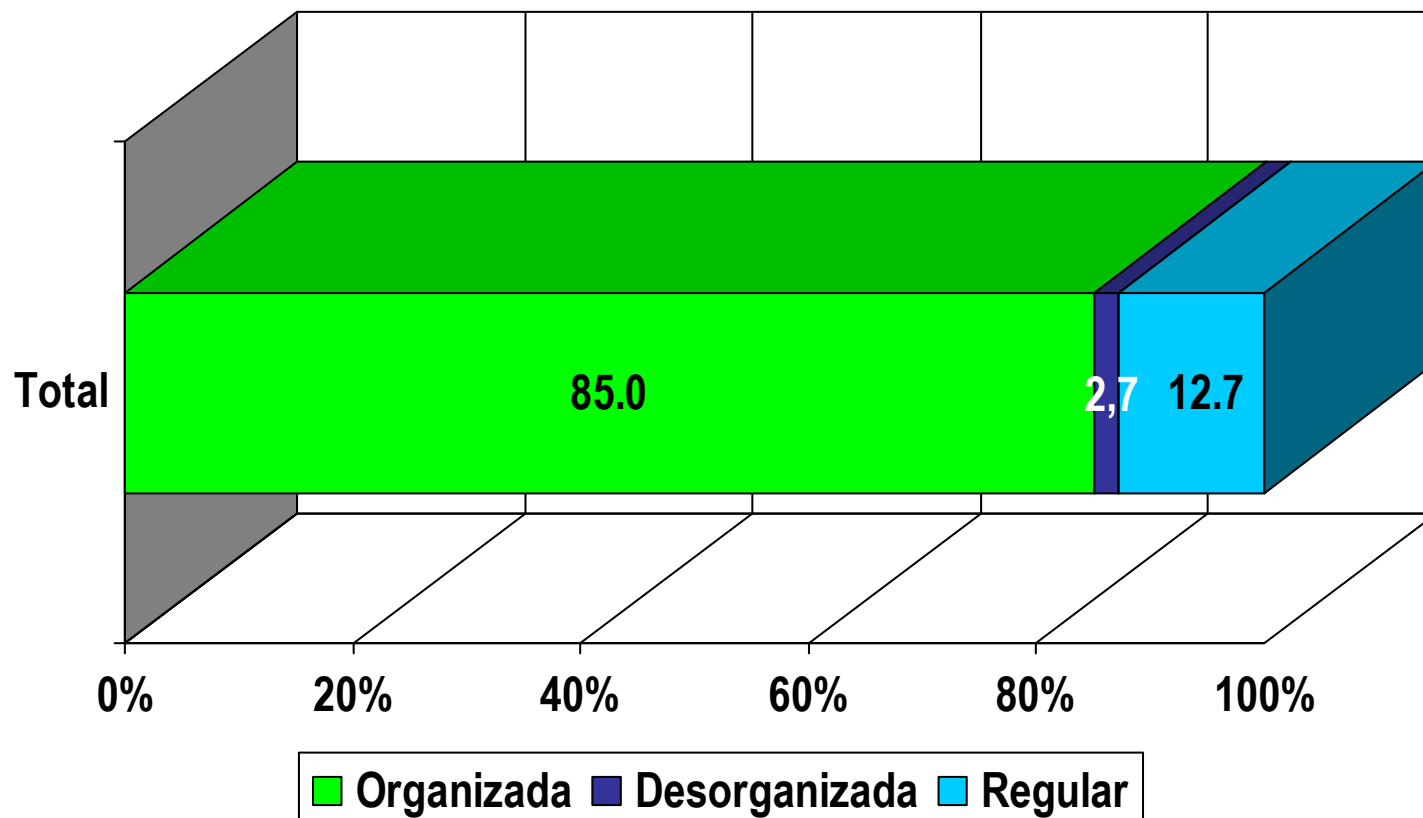


Percepción de la Imagen de la DGII: Un 89.6% de los participantes dijo tener una imagen positiva de la DGII (58.1% Buena y 31.5% Excelente).



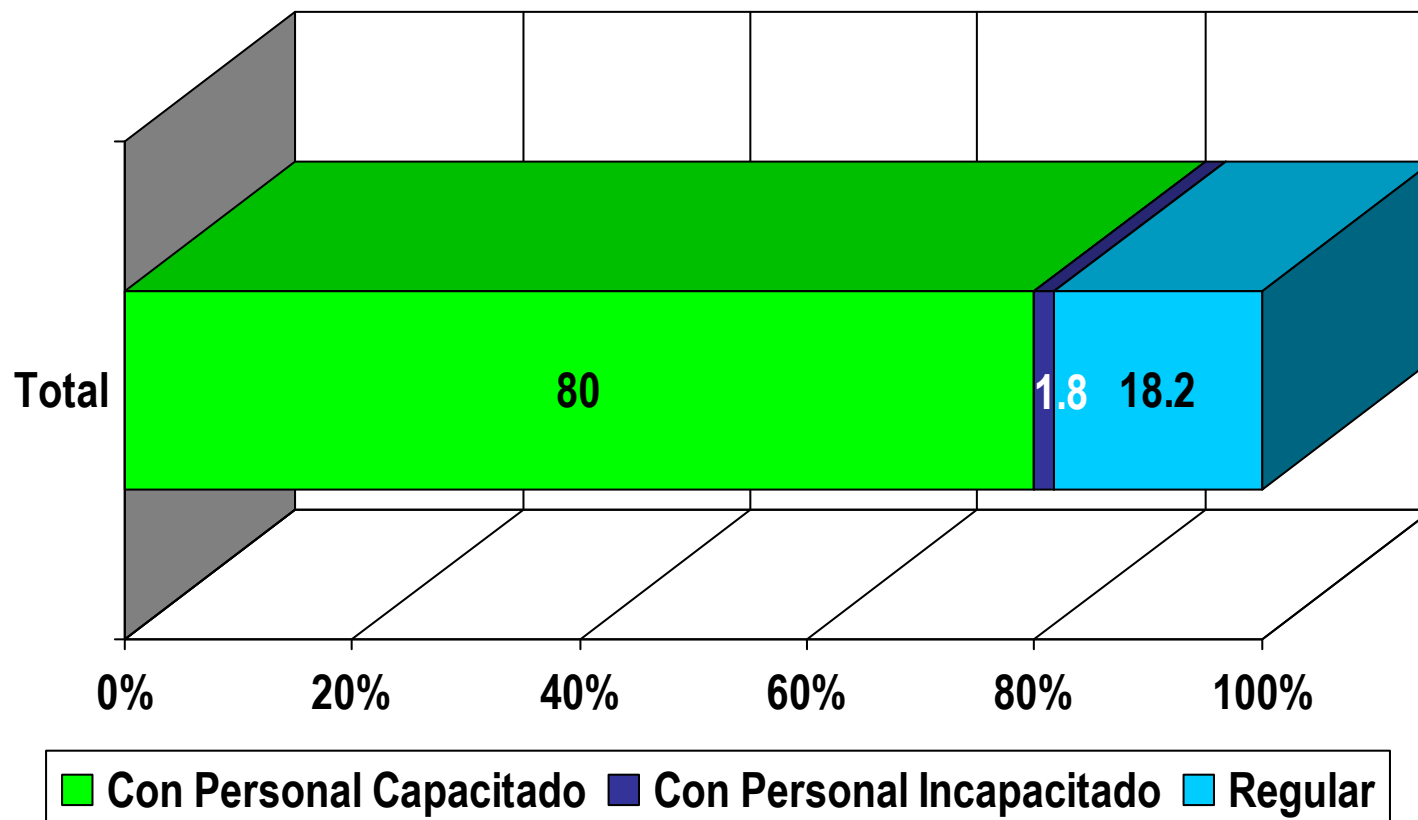


Evaluación de la Organización de la DGII: Un 85% de los participantes consideraron que esta institución es Organizada.



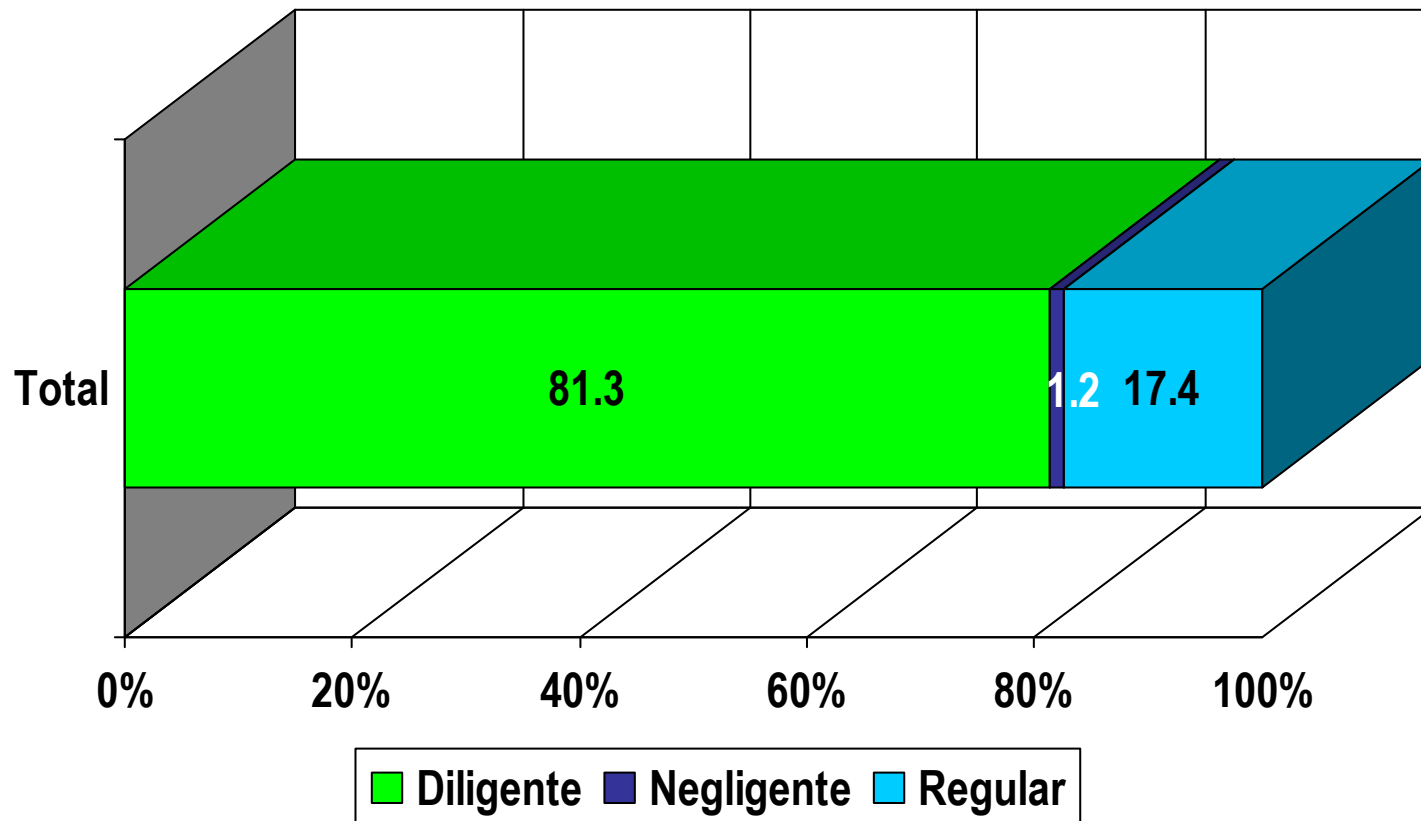


Evaluación de la Capacidad del Personal de la DGII: Un 80% de los participantes consideran que esta institución tiene un personal capacitado.



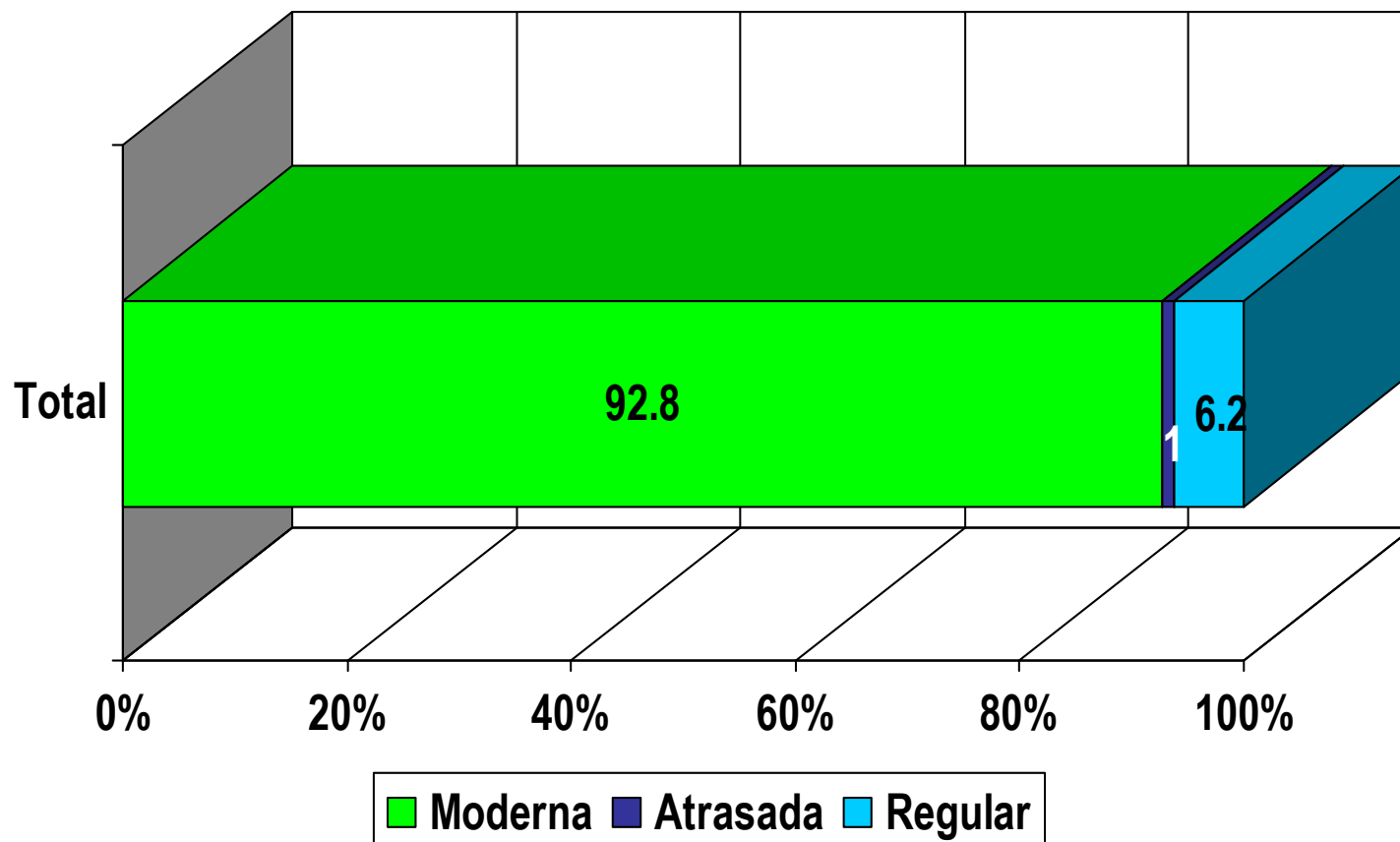


Evaluación de la Diligencia de la DGII: Un 81.3% de los participantes consideran que esta institución es diligente.



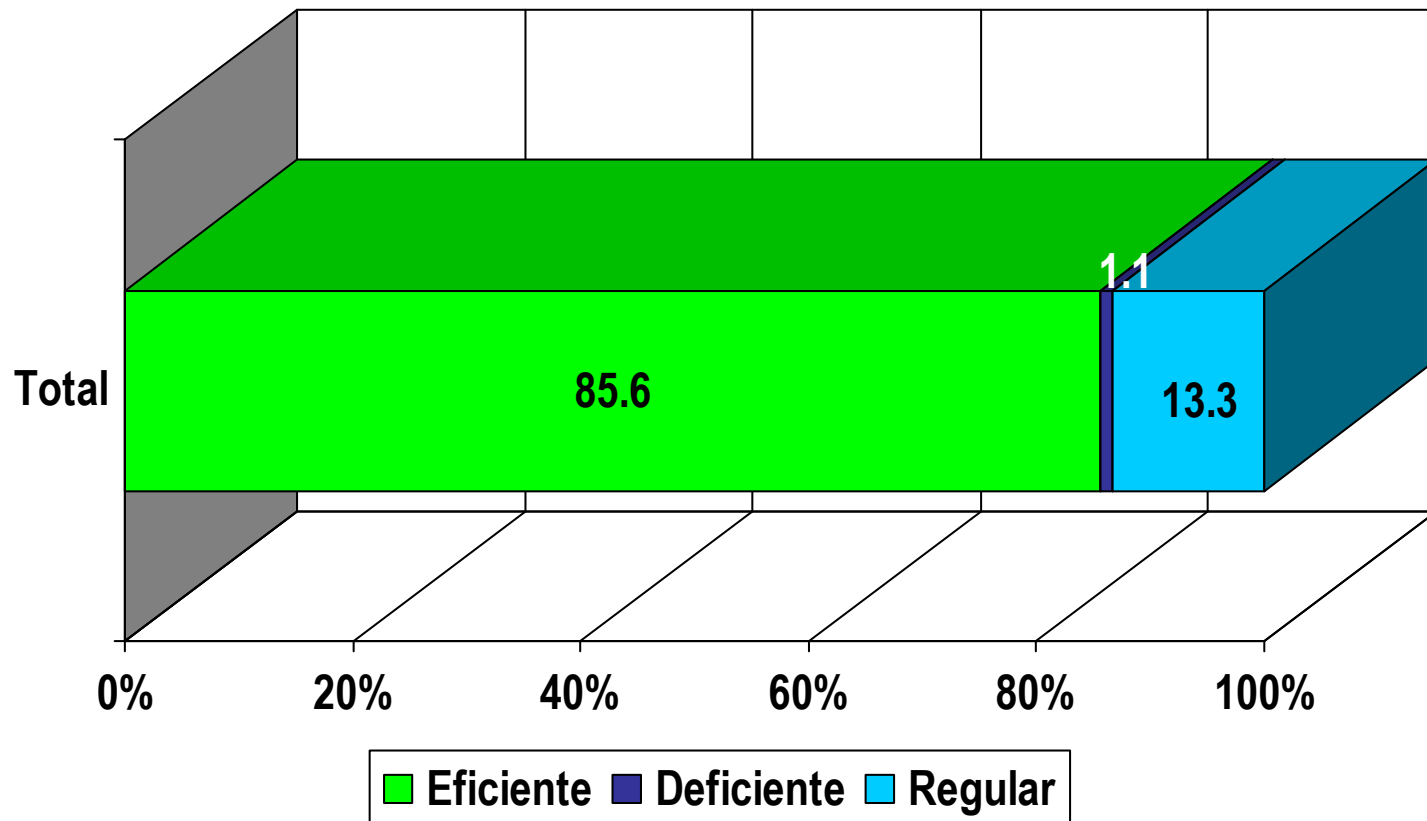


Evaluación de la Modernidad de la DGII: Un 92.8% de los participantes consideran que la DGII es Moderna.



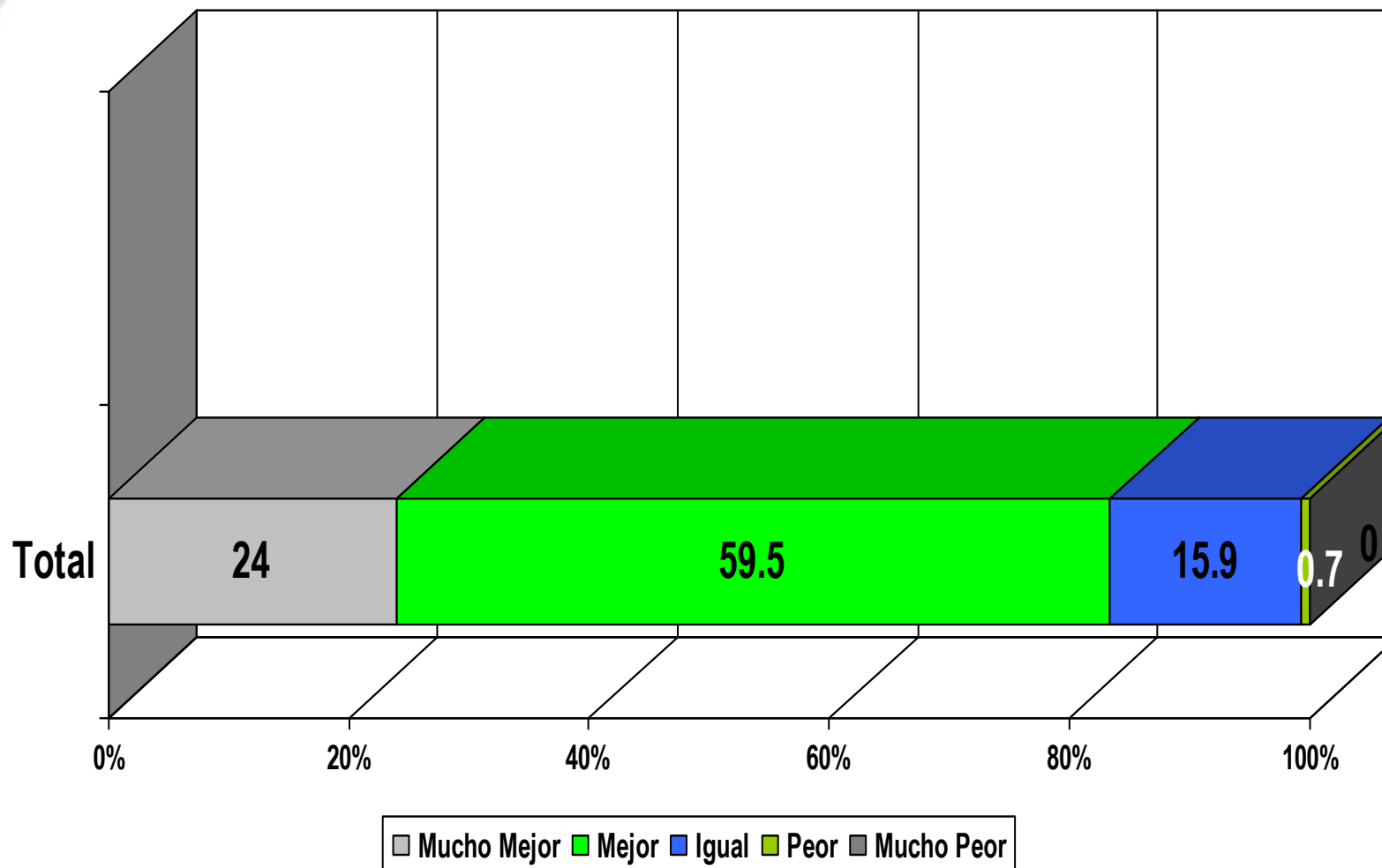


Evaluación de la Eficiencia de la DGII: Un 85.6% de los participantes consideraron que es una institución Eficiente.



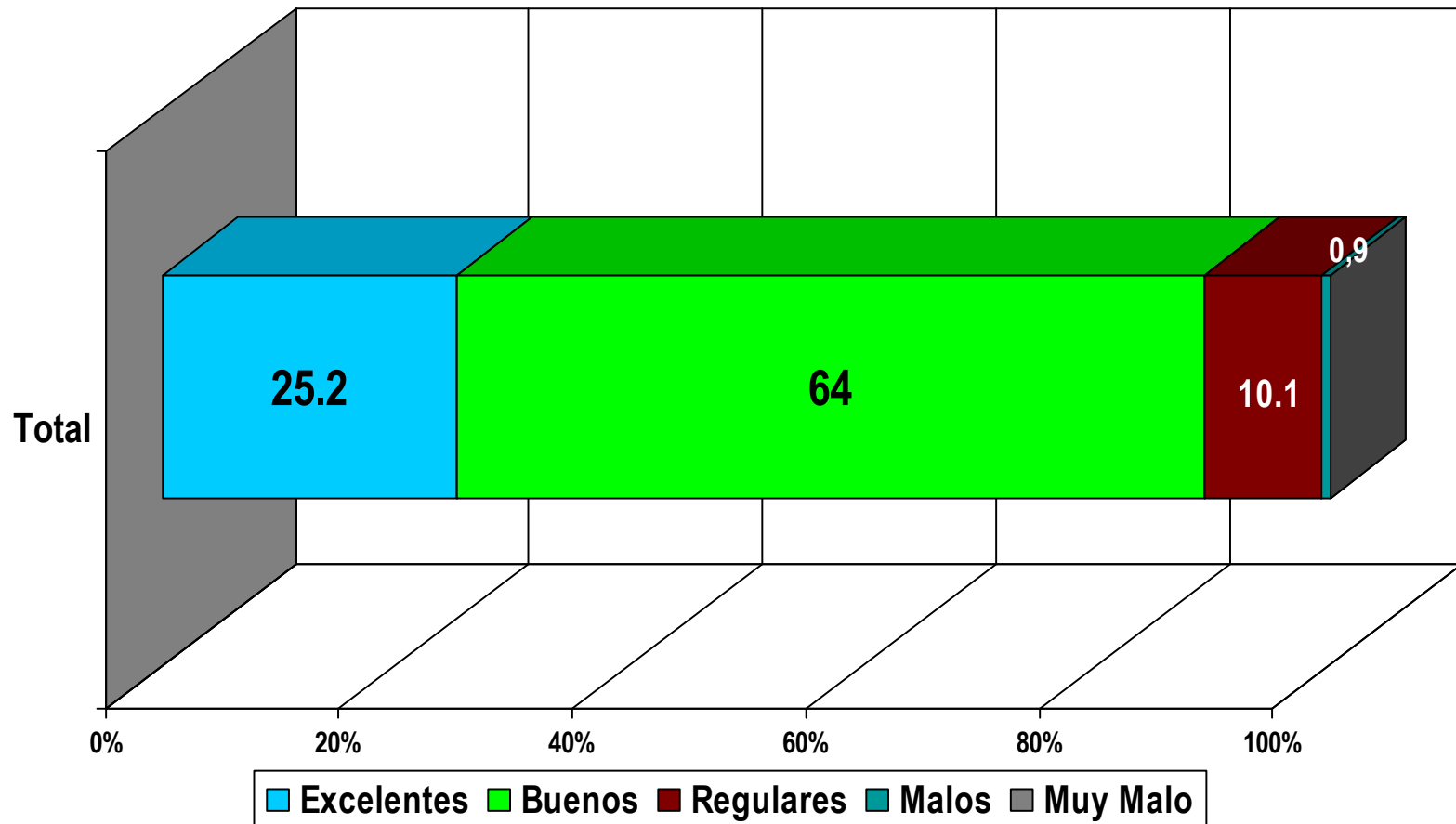


Evaluación de la DGII en comparación con el 2007: El 83,5% de los participantes consideran que ha mejorado la DGII en comparación con el año anterior.



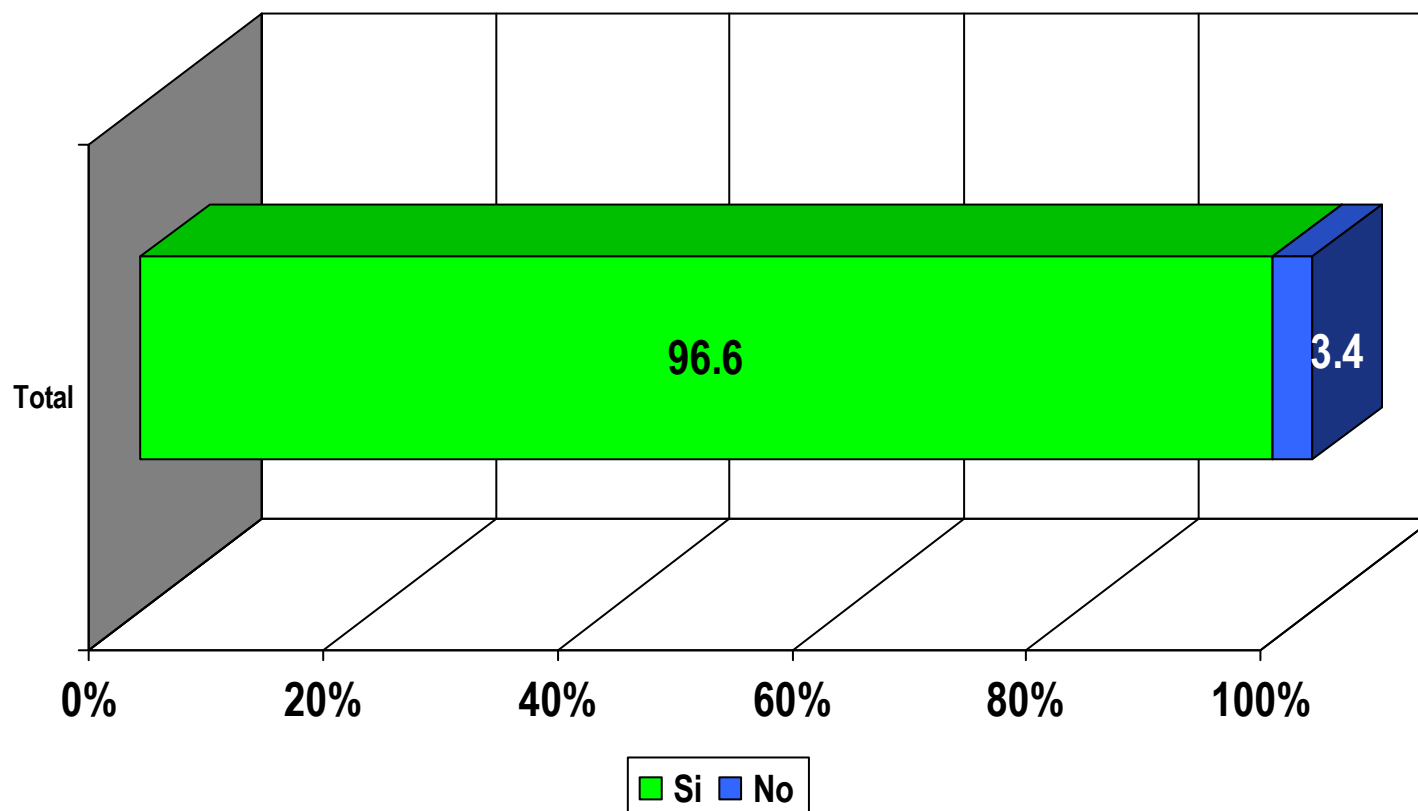


Evaluación en General de las acciones tomadas por la DGII para combatir la evasión fiscal: El 89,2% de los contribuyentes evalúan de manera positiva (64% Buenos y 25,2% excelentes) las acciones que toma la DGII para reducir la evasión fiscal.





Evaluación de la Confianza en la DGII: El 96.6% de los participantes consideraron que confían en la DGII.





Evaluación de la Credibilidad de la DGII: El 86.7% de los contribuyentes consideran que esta institución tiene un nivel de credibilidad alto, ya que estos lo consideran entre bueno y excelente.

