



# **PROGRAMA DE GESTIÓN FISCAL BID**

## **PRINCIPALES RESULTADOS 2015-2016**



Marzo 2017

# PRESENTACIÓN

## **1. ESTRATEGIA DGI PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN 2015 -2019**

- Planeación estratégica y gestión por resultados
- Nueva Estructura DGI

## **2. ESTADÍSTICAS DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA**

- Directos
- Indirectos

## **3. GRANDES CONTRIBUYENTES- 2015/2016**

- Estructura
- Retenciones
- Auditoría
- Fisco masiva – omisos
- Cobranza administrativa y coactiva
- Centro de llamadas
- Tributación Internacional

## **4. ESTADÍSTICAS RECAUDACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES**

## **5. IMPRESORAS FISCALES**

- Presencia Fiscal
- Factura electrónica

## **6. GASTO TRIBUTARIO**

## **7. AUDITORES CAPACITADOS**

## **8. RRHH**

## **9. INFORMÁTICA**

- Estructura
- Etax2

# ESTRATEGIA DGI PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN 2015 -2019



# ***Estrategia para incrementar la recaudación***

## **2015-2019**

- Plan estratégico y gestión por resultados para mejorar la productividad y eficiencia de la gestión.
- Reorganización de la DGI.
- Controlar y fiscalizar el cumplimiento tributario para reducir la evasión fiscal.
- Mejorar el servicio y atención a los contribuyentes.
- Transparencia fiscal / TRIBUTACIÓN INTERNACIONAL
- Implantar la Factura Electrónica.

# Objetivos Estratégicos DGI 2015-2018

## **Incremento de la recaudación**

Incrementar la recaudación de los ingresos tributarios mediante eficaz control fiscal

## **Implementación de políticas de transparencia fiscal**

acorde con los estándares internacionales y la política exterior de Panamá que favorece la lucha contra la evasión fiscal. Implementar FATCA y demás medidas para el intercambio fiscal efectivo.

## **Optimizar el servicio de atención al contribuyente**

Mediante el mejoramiento de los procesos tributarios, la infraestructura física, material y tecnológica de la sede principal y oficinas provinciales .

## **Sistema Integral de Factura Electrónica de Panamá**

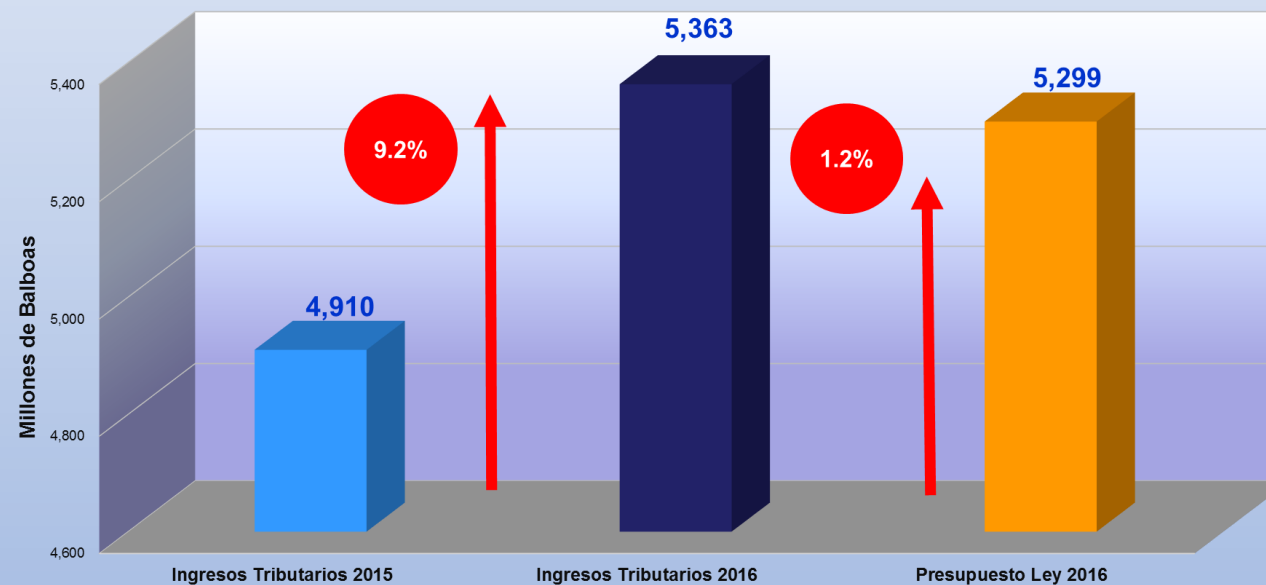
Diseño del modelo , plan piloto, diseño de la normativa, e implantación masiva .





## Recaudación Ingresos Tributarios en efectivo 2015-2016 y Presupuesto Ley 2016

Al cierre fiscal 2016, la recaudación tributaria supera en B/.453 millones al periodo 2015 y B/.63.6 millones al presupuesto



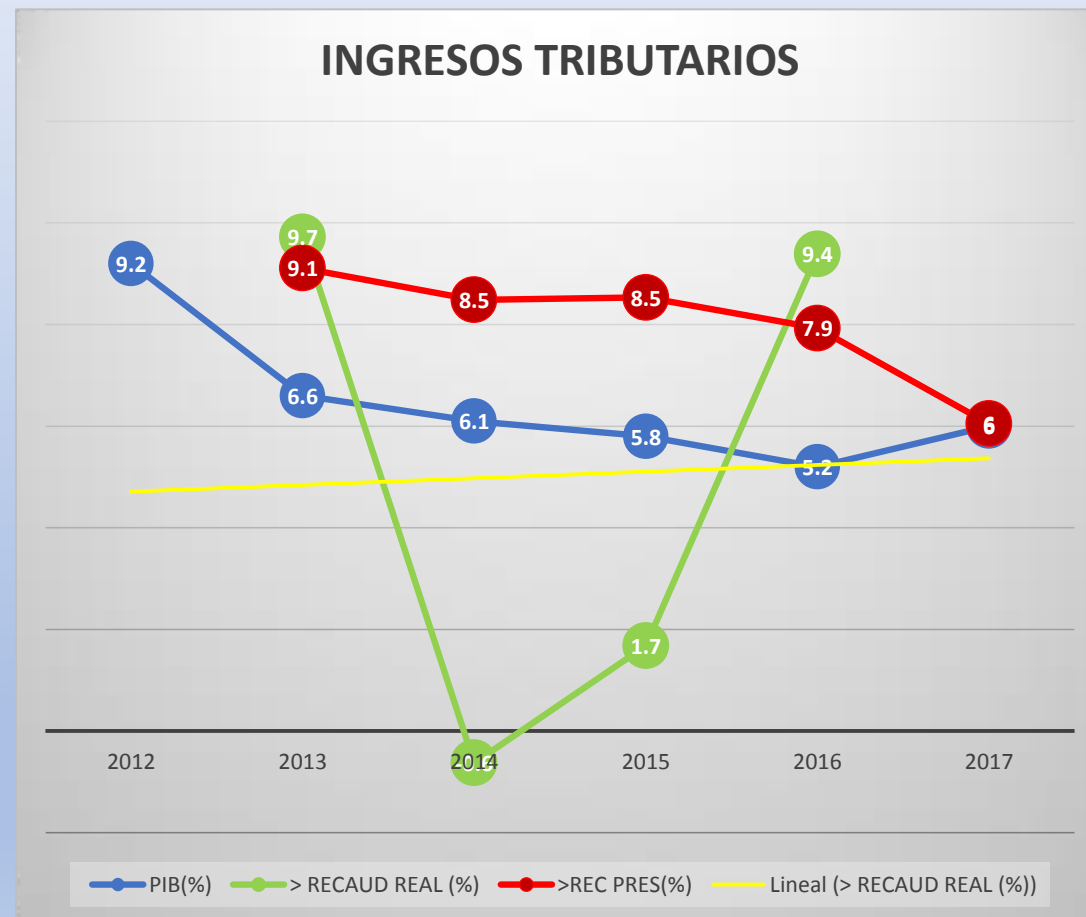
**\*Cifras oficiales 2015, preliminares 2016**

**Fuente:** Contraloría General de la República y Sistema de Información e-tax - DGI  
Departamento de Estudios Tributarios

# PROYECCIÓN DE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS 2013 -2017

## ➤Comentarios:

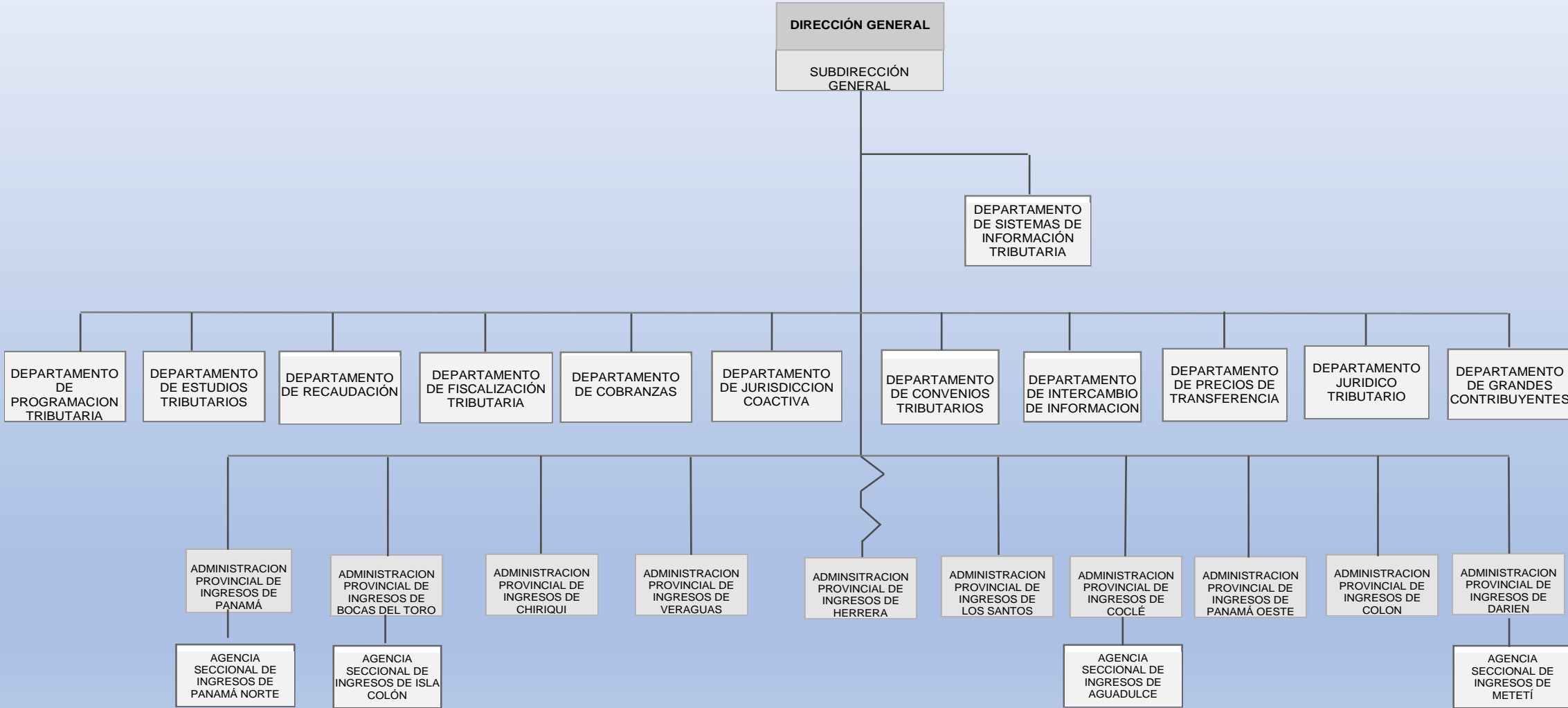
1. La tendencia lineal del crecimiento de la recaudación, 2013-2017, es positiva.
2. El incremento de recaudación 2016 fue superior al 2015 en 9.2 %, y 87% superior al PIB. Esto fue producto de un gran esfuerzo de gestión, control fiscal y fiscalización de la DGI.
3. La tendencia del crecimiento de la recaudación 2017 sería positiva





# GRANDES CONTRIBUYENTES

# NUEVA ESTRUCTURA DGI



# FUNCIONES DEPARTAMENTO GRANDES CONTRIBUYENTES

- Unidad Administrativa de quien depende: Despacho del Director General de Ingresos
  - Objetivo:
  - Controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los Grandes Contribuyentes, mediante mecanismos automatizados de control y seguimiento de los procedimientos que realizan ante a la Dirección General de Ingresos, en sus procesos y actuaciones de registro, declaración y pago, entre otros, a fin de brindarles servicios de calidad que faciliten su cumplimiento oportuno.
  - Funciones:
  - Planificar, dirigir, coordinar, ejecutar, controlar y evaluar las actividades relacionadas con la recaudación de tributos y sanciones, devolución de impuestos, gestión de los mismos, y la investigación y fiscalización de los tributos que recaen sobre los Grandes Contribuyentes.
  - Establecer los manuales, procedimientos y herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades del Departamento y participar en la definición de los indicadores de gestión para evaluar su cumplimiento.
  - Aplicar normas, procesos y procedimientos para identificar y administrar a los Grandes Contribuyentes.
- Ejecutar, controlar y evaluar las actividades relacionadas con la gestión técnica de los procesos de fiscalización y recaudación de los tributos que recaen sobre los Grandes Contribuyentes, en coordinación con las unidades correspondientes, prestando asistencia personalizada y ejerciendo los controles de cumplimiento permanente de estos contribuyentes.
  - Coordinar actividades relacionadas con el control del cumplimiento de las obligaciones fiscales, la cobranza administrativa, la prestación de servicios, la aplicación de sanciones, la devolución de impuestos, los procesos de investigación y auditoría, y la gestión jurídica tributaria de los Grandes Contribuyentes.
  - Monitorear el adecuado cumplimiento de los convenios internacionales, y apoyar en temas de fiscalidad internacional.
  - Este Departamento está integrado por las Secciones de: Programación y Coordinación; y Control y Asistencia.

# GRANDES CONTRIBUYENTES – RESUMEN

## ACTUACIONES 2012-2016

- **AÑO 2012**
- Creación de la Dirección de Grandes Contribuyentes
- Identificación de 72 Grandes Contribuyentes
- Depuración de datos y construcción del vector fiscal con obligaciones tributarias.
- Control de su cumplimiento tributario en términos de Omisos morosos en Renta e ITBMS.
- Auditorias de campo.
- Verificación de cumplimiento de normas de precios de transferencia por la Dirección de tributación internacional

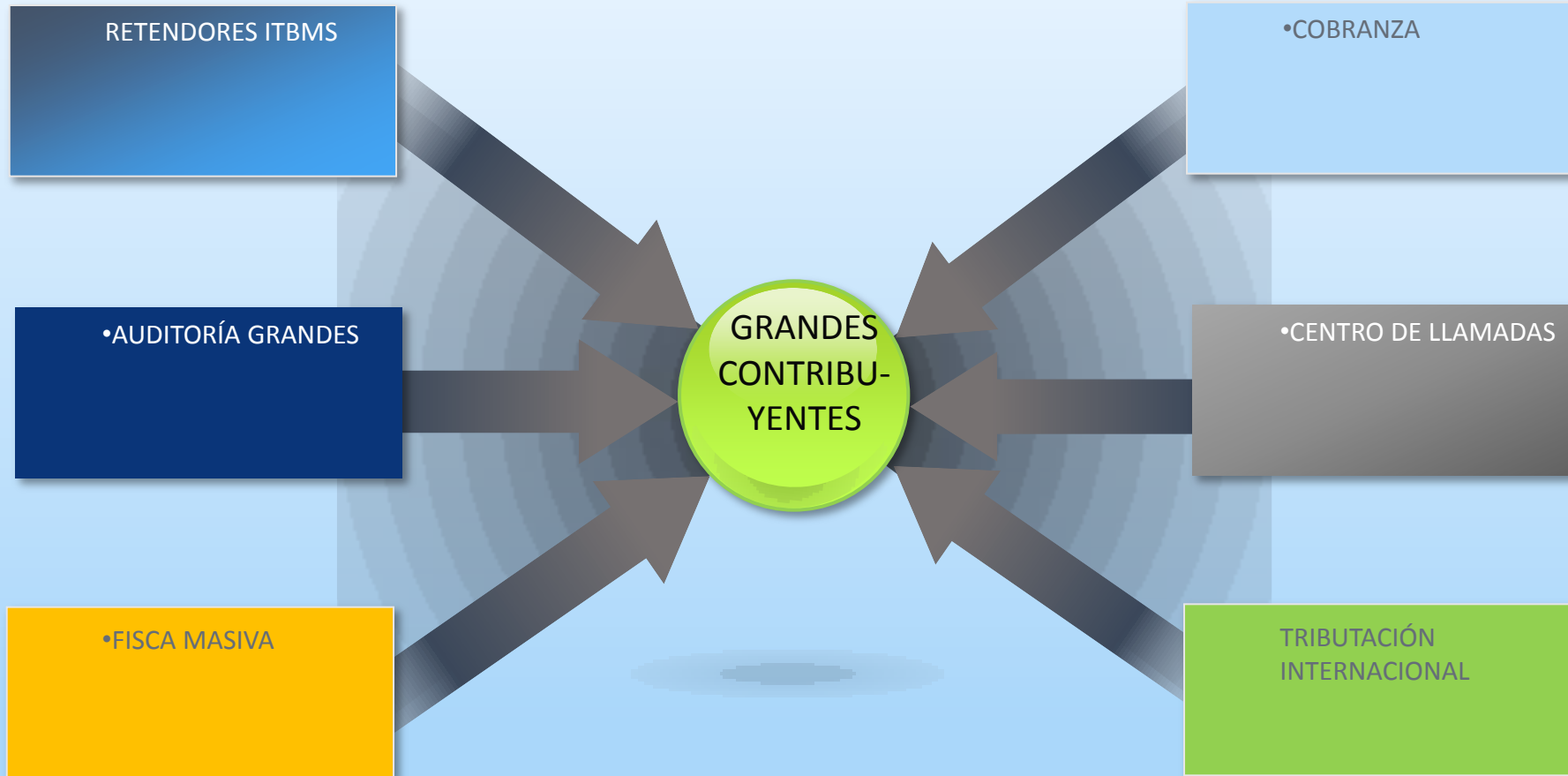
# GRANDES CONTRIBUYENTES – RESUMEN

## ACTUACIONES 2014-2016

### **AÑO 2015 (Segundo semestre) a la fecha**

- Inclusión en la nueva estructura de la DGI el Departamento de Grandes contribuyentes con las secciones de servicios a los grandes contribuyentes y control del cumplimiento tributario.
- Inclusión en el Departamento de Fiscalización de la Sección de Auditoría de Grandes contribuyentes.
- Evaluación del comportamiento tributario de los 500 más grandes contribuyentes, identificándose problemas de morosidad pagos renta estimada IR , omisión presentaciones ITBMS y excesiva aplicación de no CAIR .
- Ejecución de acciones de cobranza administrativa y judicial a los morosos con prioridad los grandes contribuyentes.
- Creación de la Sección de Fisco Masiva para el cobro de Omisos en la presentación de declaraciones Renta e ITBMS con énfasis en los grandes contribuyentes.
- Creación del CALL Center para apoyar acciones de cobranza y omisos, con prioridad los grandes contribuyentes.
- Identificación de las 160 empresas más grandes compradoras de bienes y servicios para actuar como retenedoras del 50% del ITBMS facturado.
- Identificación de los administradores de tarjetas de débito y crédito para actuar como retenedores del 50% del ITBMS facturado.
- Creación de la Sección de Retenedores en el Departamento de Recaudación para la gestión de los Grandes Contribuyentes retenedores del ITBMS, Administradores de tarjetas de crédito y retenedores del estado.

# COMPONENTES CONTROL GRANDES CONTRIBUYENTES



# COMPONENTES CONTROL GRANDES CONTRIBUYENTES

- Sección Auditoría Grandes Contribuyentes
- Sección Retenciones
- Sección Fisca masiva – omisos
- Departamento Cobranza administrativa y coactiva
- Centro de llamadas
- Departamentos Tributación Internacional – precios de transferencia

# AUDITORÍA GRANDES CONTRIBUYENTES



# Programas de Auditoría 2015

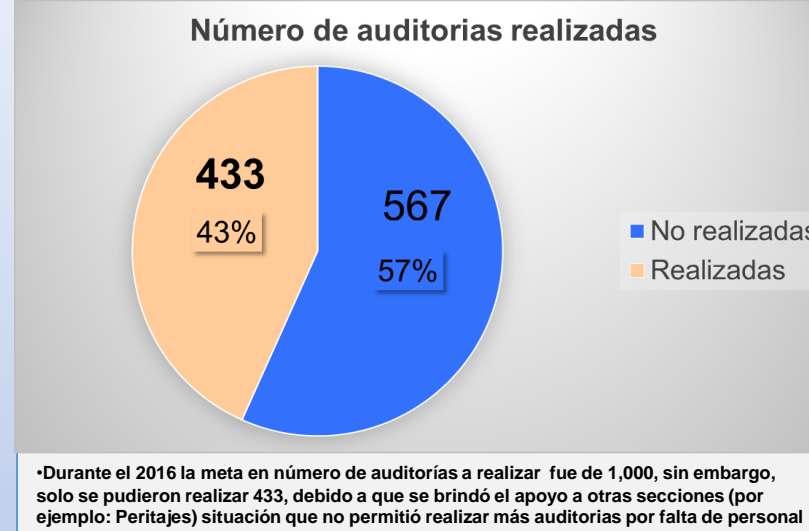
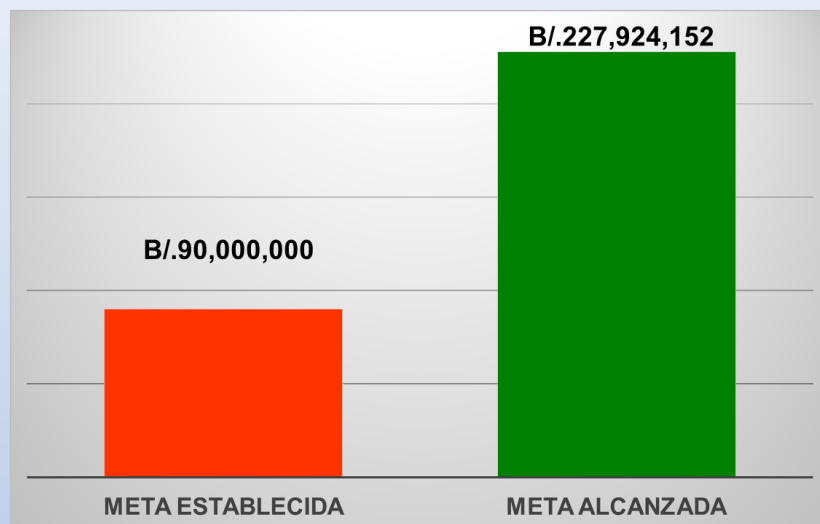
- Elaboración y ejecución de programas especiales de auditorias por tipo de impuesto.

Períodos	Actuaciones de fiscalización	Monto de impuesto determinado (B/.)
2010- 2014	951	94,026,349.66

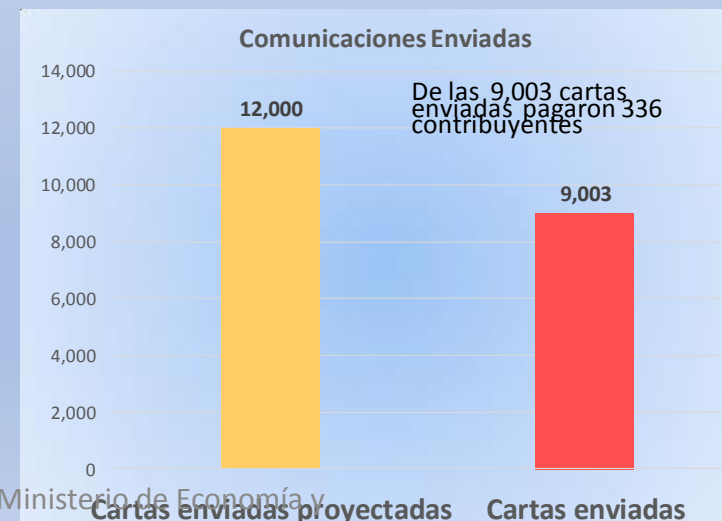
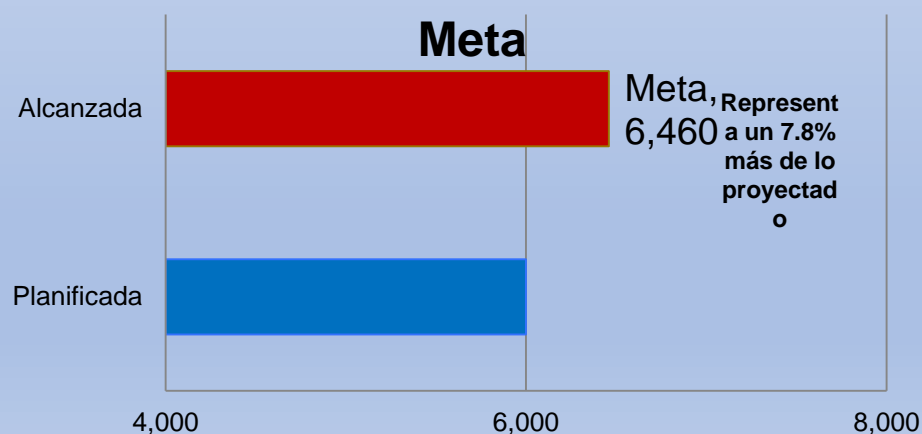
- Por primera vez se ejecuta el Plan de Auditoría en materia de Precios de Transferencias-2015.

## Fiscalización

### Auditoría: resultados 2016. Determinación x resolución (recurrible)



## Implementación de control de omisos ITBMS e ISR



# RETENEDORES ITBMS

## *Retención ITBMS*

Se ampliaron los mecanismos para controlar el mejor cumplimiento del ITBMS, mediante el Decreto ley 463 y 470 de Octubre 2015 que establece la retención del 50% del ITBMS facturado por:

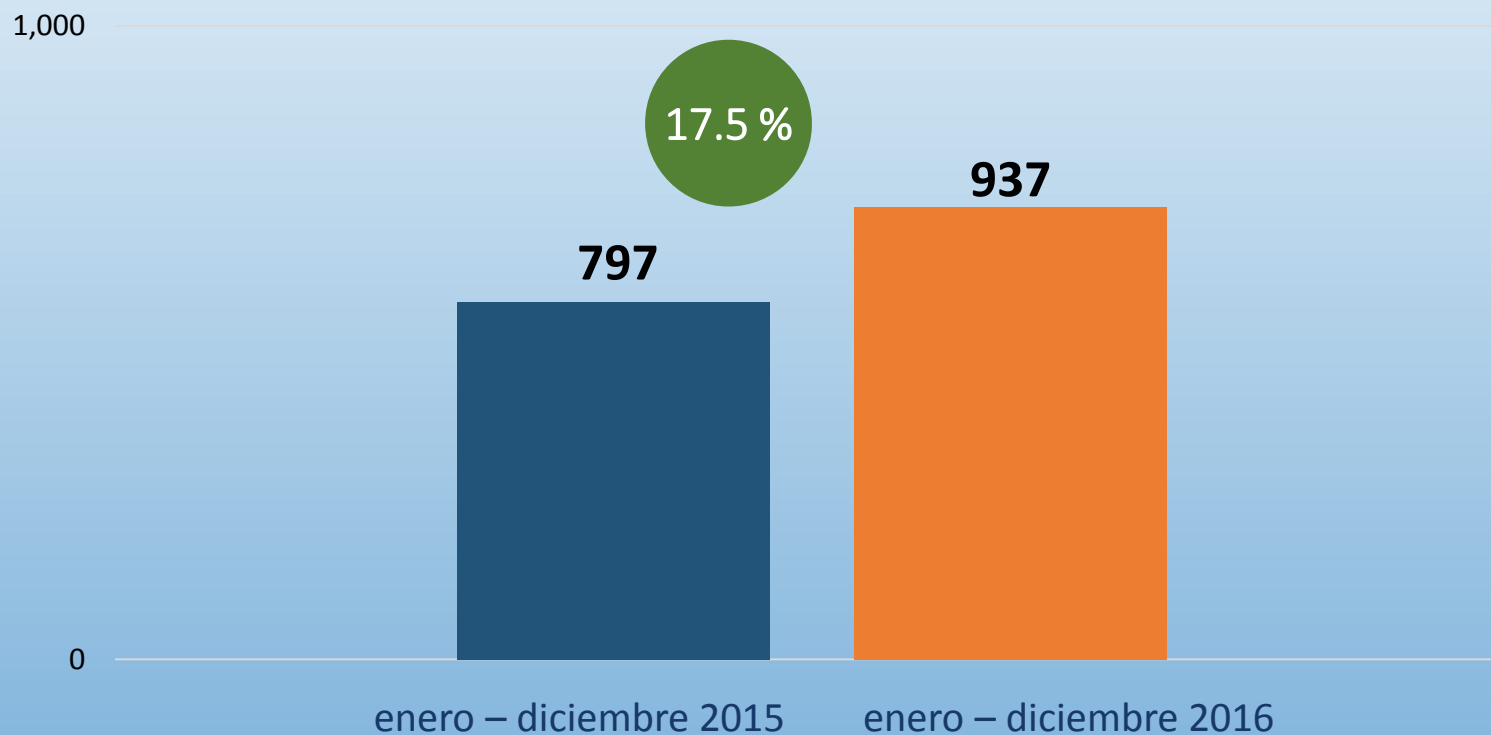
- Las empresas con compras anuales > a B/.10 MM
- Los administradores de tarjetas de crédito y débito (2% transitorio 2016)
- El Estado para todas las compras y contrataciones de bienes y servicio

# Comportamiento de la recaudación y retenciones ITBMS

enero – diciembre 2016

# Recaudación en efectivo ITBMS-Ventas

Enero – Diciembre acumulado 2015 vs. 2016



ITBMS - Ventas acumulados a diciembre 2016, superó en B/.140 millones al mismo periodo de 2015.

**Fuente:** Informe mensual de resultados preliminares Diciembre 2016- DGI

# Retenciones ITBMS

Ampliación de los mecanismos de retención

¿En qué consiste el mecanismo de retenciones del ITBMS?

## **NO ES UN NUEVO IMPUESTO**

Es un mecanismo de recaudación que consiste en la retención de un % del ITBMS que hace el pagador designado como Agente de Retención, al proveedor de bienes y servicios, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la normativa legal.

## **ES UN MECANISMO DE CONTROL DEL I.T.B.M.S**

Busca facilitar, acelerar y asegurar el recaudo del ITBMS, ya que se practica la retención en el momento del pago o acreditamiento de la compra al proveedor de bienes y servicios, lo que ocurra primero.



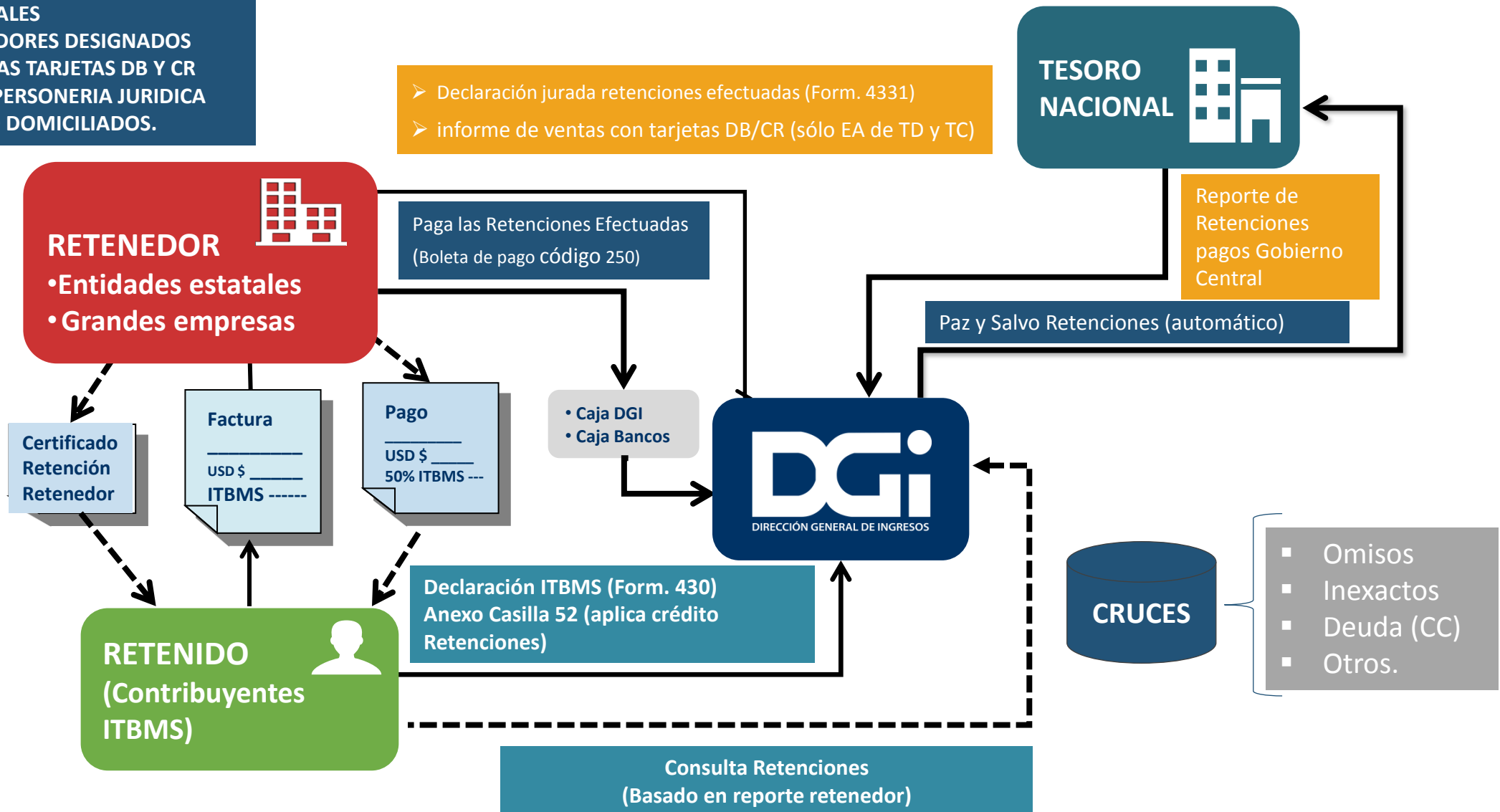
## ¿Quiénes estarán vinculados con el sistema de retenciones del ITBMS?

AGENTES DE RETENCIÓN	SUJETOS RETENIDOS
El Estado	Proveedores de bienes y servicios al Estado (Contribuyentes de ITBMS).
Quienes paguen o acrediten a no domiciliados que presten servicios gravados.	Entes no domiciliados - prestadores de Servicios.
Grandes Empresas con compras iguales o superiores a B/.10,000,000.00.	Proveedores de bienes y servicios a las grandes empresas (Contribuyentes de ITBMS).
Empresas administradoras de tarjetas de débito y crédito.	Comercios afiliados a las Empresas administradoras de tarjetas de crédito y tarjetas de débito.

## ¿Cómo opera el mecanismo de retenciones del ITBMS?

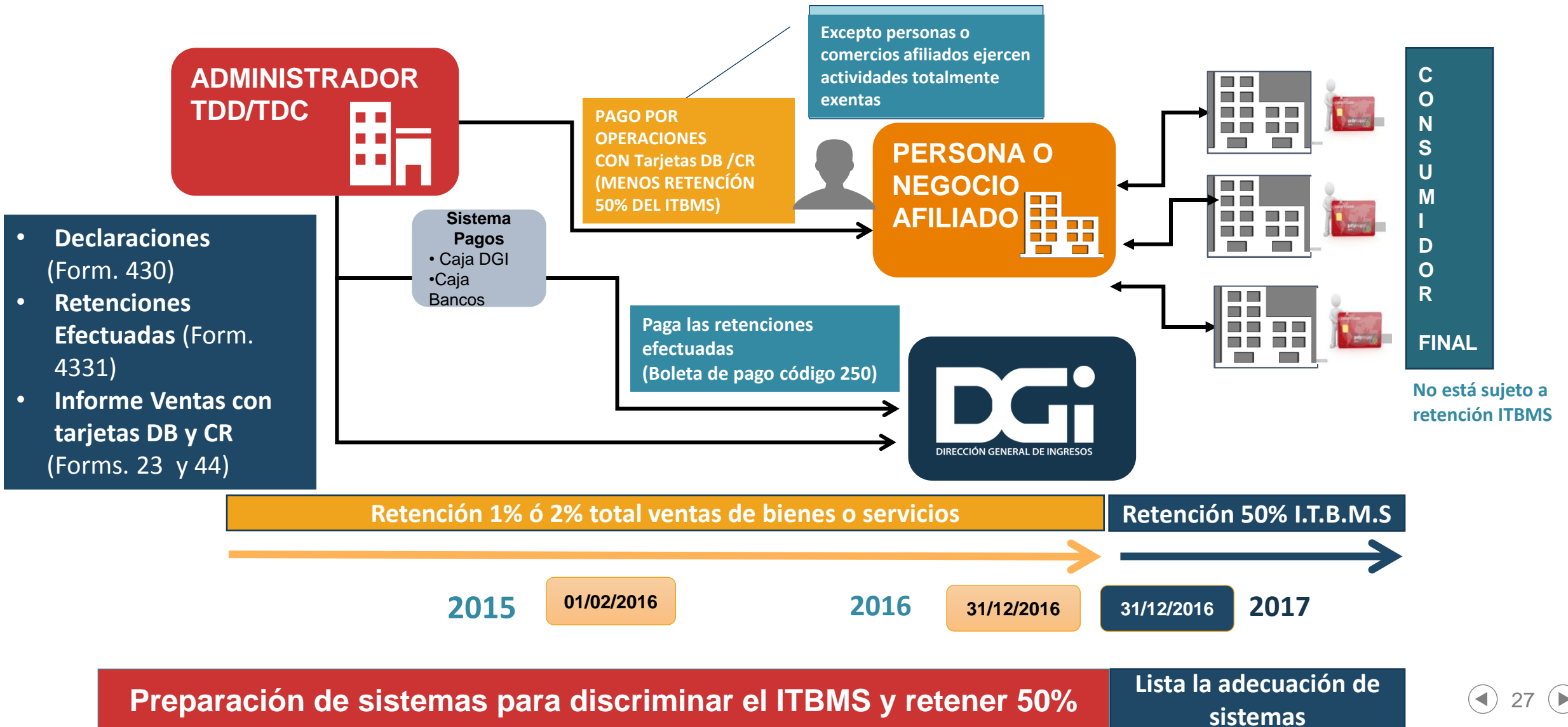
- ENTIDADES ESTATALES
- AGENTES RETENEDORES DESIGNADOS
- ADMINISTRADORAS TARJETAS DB Y CR
- SOCIEDADES SIN PERSONERIA JURIDICA
- PAGADORES A NO DOMICILIADOS.

- Proveedores de bienes y servicios
- Personas y Comercios afiliados a Tarjetas DB / CR



# Procedimiento del mecanismo de retención

Entidades administradoras de tarjetas de DB y CR



# FISCA MASIVA

## Resultados del Programa de Fiscalización Masiva

Elaboración y ejecución de programas de Fiscalización Masiva en omisos de Renta e ITBMS con base en indicadores de riesgo fiscal, sólo a nivel de la Provincia de Panamá.

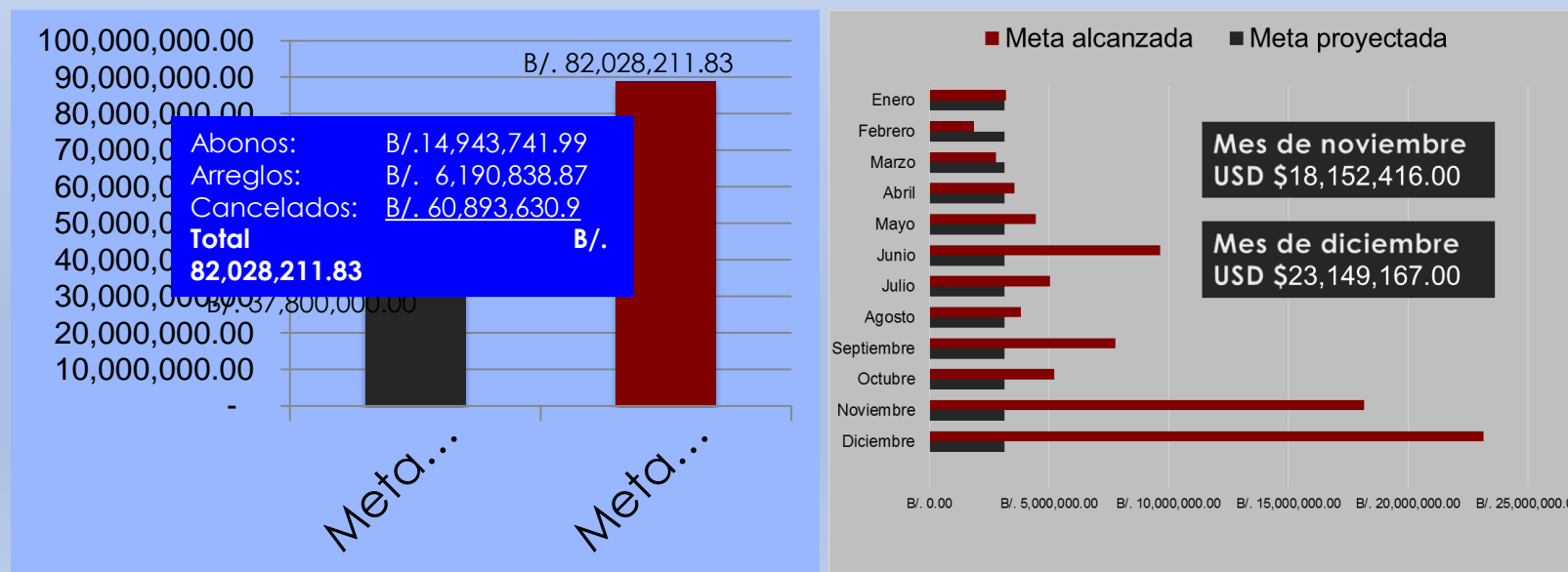
Períodos	No. de Contribuyentes omisos detectados	No. de Contribuyentes omisos citados y atendidos	Monto de producción del programa (B/.)
2014	*	*	*
2015	3,000	871	20,991,056,00
2016 Primer Cuatrimestre	9.003	6469	39.424.775

\* Este programa de Fiscalización Masiva se inició durante el mes de septiembre de 2015.

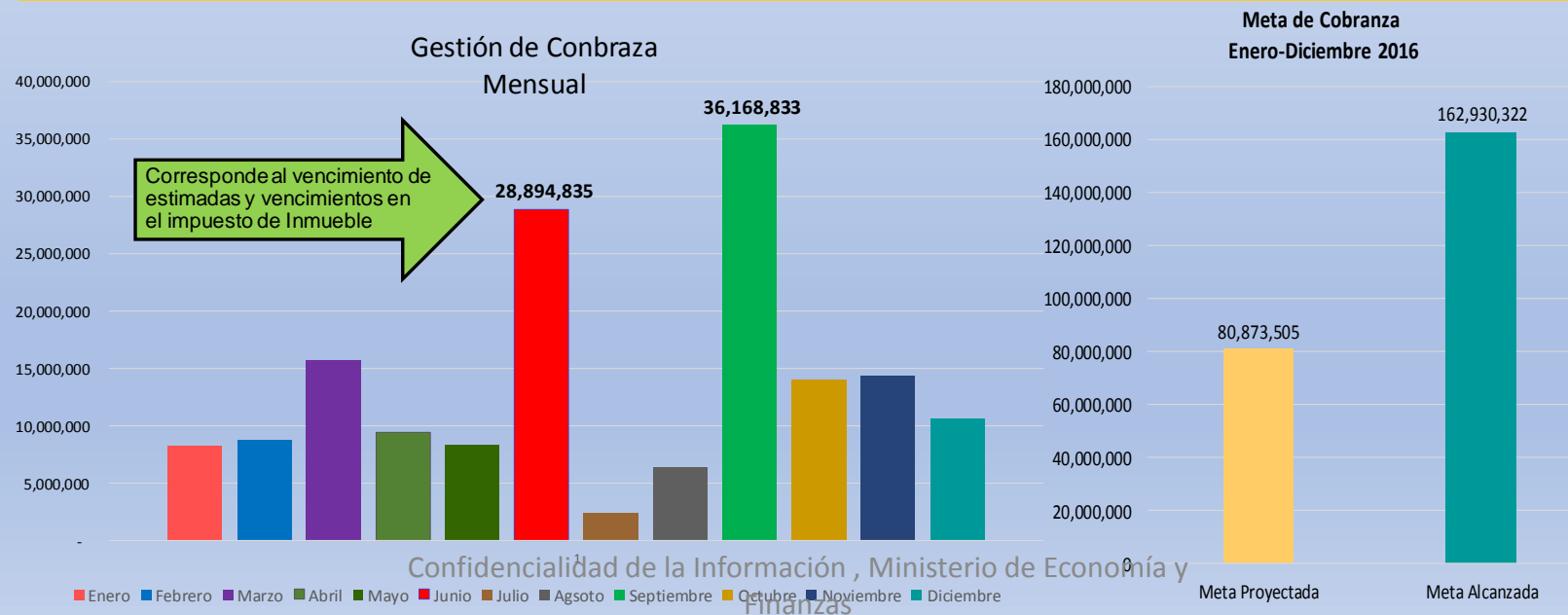
CUADRO RESUMEN OMISOS			PRÓXIMAS ACCIONES
COMUNICACIONES ENVIADAS	CONTRIBUYENTES QUE SE PRESENTARON	CONTRIBUYENTES QUE NO SE PRESENTARON	<b>PARA EL CASO DE LOS 2.061</b> 1. Enviar segunda comunicación 2. Pasar al centro de gestión de cobros.
3.564	1.503	2.061	
CONTRIBUYENTES QUE SE PRESENTARON	CONTRIBUYENTES QUE CORRIGIERON	CONTRIBUYENTES AÚN EN SITUACIÓN DE OMISOS	1. <b>Para los 454:</b> si presentó declaración de ITBMS y no pagó se pasa a Coactiva, si es de ISR se pasa a Cobranza Administrativa: arreglo de pago.  1. <b>Para los 1.049:</b> los que vinieron y no volvieron se les realizaría un alcance o determinación de oficio por resolución.
1.503	454	1.049	

**RESULTADOS DEL PROGRAMA CON 454**  
**B/. 21,284,236.92**

### Cobranza recuperación de cartera en mora resultados 2015



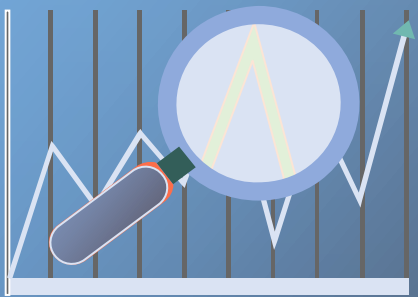
CUADRO RESUMEN OMISOS				PRÓXIMAS ACCIONES
COMUNICACIONES ENVIADAS	CONTRIBUYENTES QUE SE PRESENTARON		CONTRIBUYENTES QUE NO SE PRESENTARON	PARA EL CASO DE LOS 2,534  1. Enviar segunda comunicación  2. Pasar al centro de gestión de cobros.
9,003	6,469		2,534	
CONTRIBUYENTES QUE SE PRESENTARON	CONTRIBUYENTES QUE CORRIGIERON	CONTRIBUYENTES QUE CORRIGIERON Y PAGARON	CONTRIBUYENTES AÚN EN SITUACIÓN DE OMISOS	1. De Los 1,734 que presentaron declaración de ITBMS y no pagaron se recomienda pasar caso a Coactiva, si es de ISR se pasa a Cobranza para realizar arreglo de pago.  2. Para los 4,725: los que vinieron y no volvieron se les realizaría un alcance o determinación de oficio por resolución.
6,469	1,734	336	4,725	
RESULTADOS DEL PROGRAMA CON				
B/. 39,424,774.85				
Cobranza				



# COBRANZA



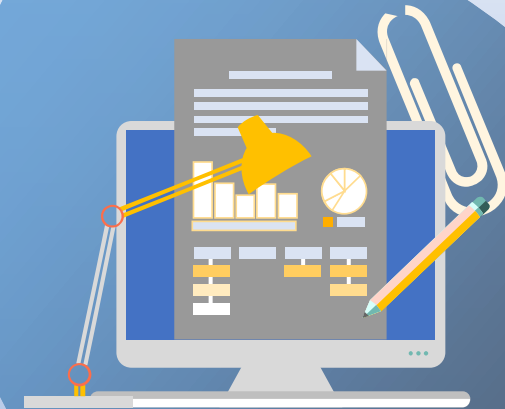
# Plan de Cobranza 2015- 17



**Reorganización de la estructura funcional**



**Recuperación de la cartera en mora**



**Fortalecer la Gestión de Cobros a nivel Nacional**

# *Cobranza Administrativa*

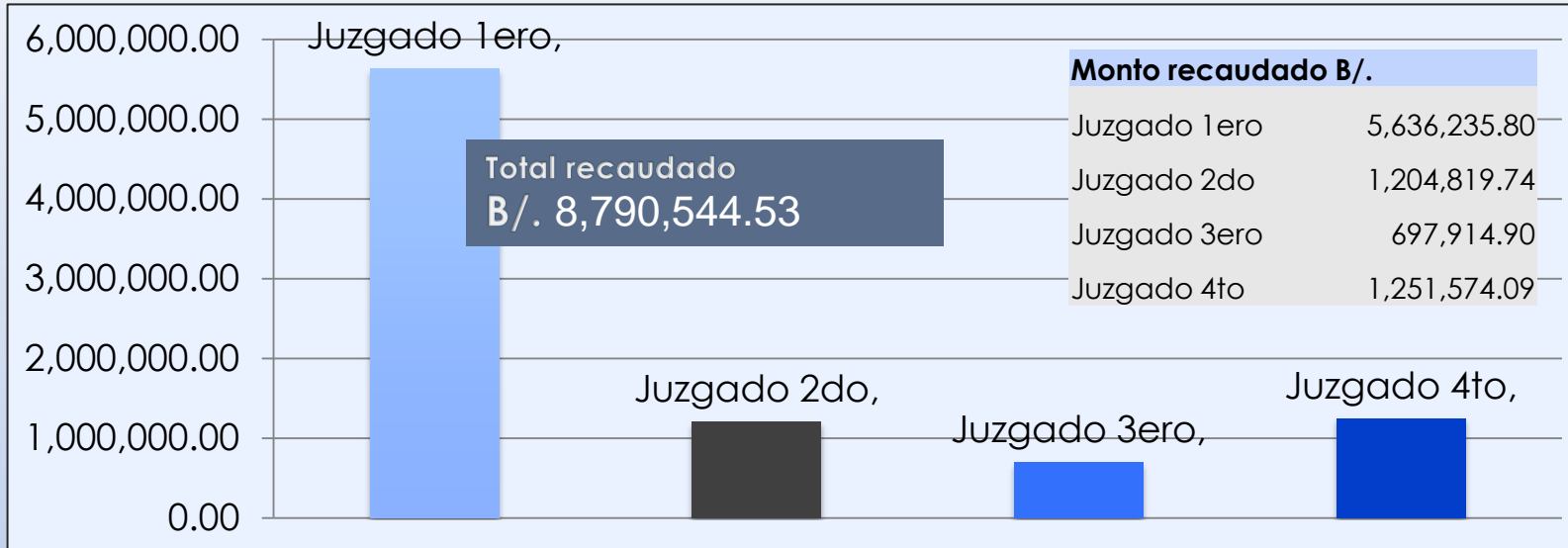
- Fortalecimiento del Departamento con la incorporación de nuevos funcionarios y su capacitación 2014-2016.
- Publicación en diarios de circulación nacional de contribuyentes morosos y el listado de deudores para interrumpir la prescripción 2014-2016.
- Creación del Centro de Gestión de Cobro o Call Center que esta en operación desde 2016.

# Cobranza Coactiva 2015

- Fortalecimiento del Departamento con la designación de 4 jueces ejecutores a nivel de la Provincia de Panamá.
- Elaboración de un inventario de expedientes y depuración de la cartera de cobranza coactiva.
- Elaboración y ejecución del Plan de Cobranza Coactiva 2015.

<b>Recaudación en Juzgados</b>	<b>8.193.595,65</b>
Oficios entregados	57.043,00
Notificaciones realizadas	354

## Jurisdicción Coactiva



## Auditorías de Precios de Transferencia

- En 2015, por primera vez se ejecuta el plan de auditoría en materia de Precios de Traslferencias, programándose 10 casos de 2 períodos fiscales cada uno.
- Se cierran 8 auditorías de las cuales 2 se realizaron en conjunto con el Departamento de Fiscalización y como resultado se obtuvo una determinación de impuestos a pagar de B/.7,944,074.00.

## Departamento de Tributación Internacional

- Se elaboró la Resolución No. 201-15144 de 2 de septiembre de 2015, por la cual se regula la aplicación de los beneficios para evitar la doble tributación internacional aplicable en la República de Panamá.
- Se elaboró la Resolución No. 201-0354 por la cual se regulan las solicitudes de Certificados de Residencia Fiscal para las personas naturales y jurídicas de la República de Panamá.

# IMPRESORAS FISCALES

# Operativos de Presencia Fiscal

## Año 2015-2016

## Presencia Fiscal – Operativos de denuncias 2015

Operativos de presencia fiscal denuncias 2015				
NOMBRE DEL OPERATIVO	COMERCIOS VISITADOS	ACTAS DE PROCESO	ACTAS DE FISCALIZACIÓN	PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO
Denuncias 311 - II	10	09	01	90%
Denuncias 311 - III	12	12	0	100 %
Denuncias 311 - IV	30	26	4	87%
<b>Totales 12 operativos</b>	<b>598</b>	<b>458</b>	<b>140</b>	<b>77%</b>
<b><u>LEYENDA:</u></b> <b>Actas de Proceso:</b> Es el acta que se levanta en caso de incumplimiento para luego generar la Resolución de Multa. <b>Actas de Fiscalización:</b> Es el acta que se levanta en los casos en los que no existen irregularidades detectadas. El acta de Fiscalización es un Acta de Conformidad.				

# Presencia Fiscal – Operativos de Verificación

## Cumplimiento del uso de Equipos fiscales y Facturación 2015

Operativos de Verificación de cumplimiento de los Deberes Formales de Facturación y Equipos Fiscales 2015				
NOMBRE DEL OPERATIVO	COMERCIOS VISITADOS	ACTAS DE PROCESO	ACTAS DE FISCALIZACIÓN	PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO
Desayuno en domingo Rest. de Comida China	5	4	1	80%
Operativo Nocturno en Rest. Casco Colonial	30	25	5	83%
Sábado en Rest. de San Francisco	50	35	15	70%
Comercios en Chorreras	129	85	44	66%
Coronado Zona de Playas	108	74	34	69%
PF Denuncias 311 - I	77	71	6	92%
PF Causeway	34	29	5	85%
PF Servicios varios	47	35	12	74%
PF Nocturno II en Rest. Casco Colonial	66	53	13	80 %
<b>Totales 12 operativos</b>	<b>598</b>	<b>458</b>	<b>140</b>	<b>77%</b>
<b><u>LEYENDA:</u></b> <b>Actas de Proceso:</b> Es el acta que se levanta en caso de incumplimiento para luego generar la Resolución de Multa. <b>Actas de Fiscalización:</b> Es el acta que se levanta en los casos en los que no existen irregularidades detectadas. El acta de Fiscalización es un Acta de Conformidad.				



## Presencia Fiscal – Operativos Divulgación y Facturación 2015

Operativos de Presencia Fiscal y divulgación masiva de información tributaria 2015				
NOMBRE DEL OPERATIVO	ESTABLECIMIENTOS VISITADOS	NÚMERO DE VISITAS	ACTAS DE PROCESO	NÚMERO DE VOLANTES REPARTIDOS
PF Black Friday	2.562	3.561	35	10.024
PF Día de la Madre	867	932	16	7.765
PF Día de Navidad	415	691	6	8.880
<b>TOTALES</b>	<b>3.844</b>	<b>5.184</b>	<b>57</b>	<b>26.669</b>
<b><u>LEYENDA:</u></b> <b>Establecimientos visitados:</b> Es el número de comercios que se visitaron durante el operativo, en este caso no se toman en cuenta el número de visitas a un mismo establecimiento, sino exclusivamente cuántos comercios se visitaron. <b>Número de visitas.:</b> Es la cantidad total de visitas que se realizaron durante el operativo, tomando en cuenta el número de veces que se visita a un mismo establecimiento o comercio durante el día. <b>Actas de Proceso:</b> Es el acta que se levanta en caso de incumplimiento para luego generar la Resolución de Multa. <b>Número de volantes repartidos:</b> Es el número total de volantes entregados durante el operativo.				

# Operativos de Presencia Fiscal Año 2016

## Presencia Fiscal – Operativos de denuncias 2016

Operativos de Presencia Fiscal 2016				
NOMBRE DEL OPERATIVO	ESTABLECIMIENTOS VISITADOS	ACTAS DE PROCESO	ACTAS DE FISCALIZACIÓN	PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO
Denuncias 311 Enero	12	12	0	100%
Denuncias 311 Febrero	30	26	4	86%
Denuncias 311 Marzo	11	11	0	100%
Denuncias 311 Abril	17	8	9	47%
Denuncias 311 Mayo	22	12	10	55%
Denuncias 311 – Junio	14	7	7	50%
<b>Totales</b>	<b>106</b>	<b>76</b>	<b>30</b>	<b>72%</b>
<b><u>LEYENDA:</u></b>				
<b>Actas de Proceso:</b> Es el acta que se levanta en caso de incumplimiento para luego generar la Resolución de Multa.				
<b>Actas de Fiscalización:</b> Es el acta que se levanta en los casos en los que no existen irregularidades detectadas. El acta de Fiscalización es un Acta de Conformidad.				

# Presencia Fiscal – Operativos de Verificación Cumplimiento del uso de Equipos fiscales y Facturación 2016

Operativos de Verificación de cumplimiento de los Deberes Formales de Facturación y Equipos Fiscales 2016				
NOMBRE DEL OPERATIVO	ESTABLECIMIENTOS VISITADOS	ACTAS DE PROCESO	ACTAS DE FISCALIZACIÓN	PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO
Soho Mall.	17	12	5	70%
<b>Totales</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>70%</b>
<b><u>LEYENDA:</u></b> <b>Actas de Proceso:</b> Es el acta que se levanta en caso de incumplimiento para luego generar la Resolución de Multa <b>Actas de Fiscalización:</b> Es el acta que se levanta en los casos en los que no existen irregularidades detectadas. El acta de Fiscalización es un Acta de Conformidad				

## Presencia Fiscal – Operativos de Divulgación y Facturación 2016

Operativos de Presencia Fiscal 2016				
Operativos	Funcionarios Actuantes	NÚMERO DE VISITAS REALIZADAS	ACTAS DE PROCESO	NÚMERO DE VOLANTES REPARTIDOS
Black Friday	247	3,795	105	32,444
Día de la Madre	78	823	6	2,544
Navidad	153	1,093	33	6,279
<b>TOTALES:</b>	<b>478</b>	<b>5,711</b>	<b>144</b>	<b>41,267</b>

**LEYENDA:**

**Actas de Proceso:** Es el acta que se levanta en caso de incumplimiento para luego generar la Resolución de Multa.



Dirección General de Ingresos

# Factura Electrónica

2016

# *Proyecto de Factura Electrónica*

- La DGI tiene previsto para el 2016 la implementación de un proyecto de factura electrónica con el fin de facilitar el comercio entre empresas y mejorar el control de emisión de facturas.

Para estos fines se contó con:

- El diagnóstico del CAPTAC (FMI) sobre impresoras fiscales y factura electrónica.
- Se visitaron las Administraciones Tributarias de México y Chile con el objeto de conocer sus experiencias en la implementación y uso de factura electrónica.

# Proyecto Factura Electrónica

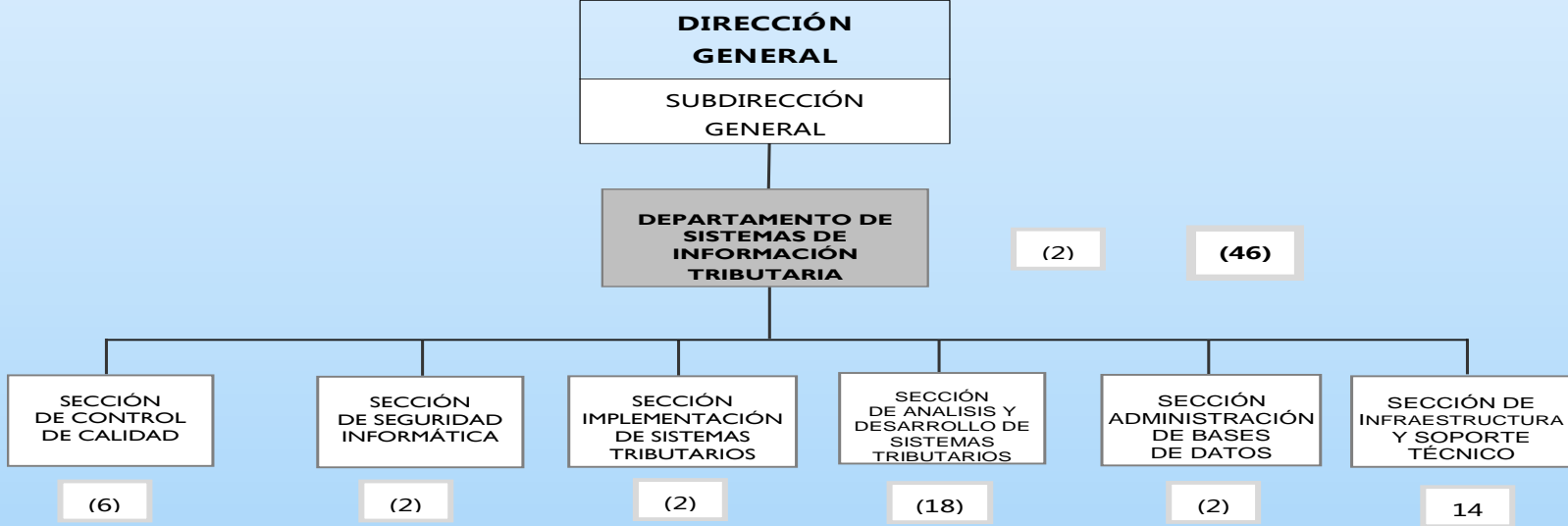




# INFORMÁTICA DGI

# DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA



- SECCIÓN DE ANÁLISIS DE SISTEMAS TRIBUTARIOS**
- Área de Análisis de Sistemas Tributarios (8)
  - Área de Desarrollo de Sistemas Tributarios (10)
- SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TÉCNICO**
- Área de Administración de Aplicaciones (2)
  - Área de administración de infraestructura tecnológica (3)
  - Área de Administración y Soporte de Usuarios (9)



Dirección General de Ingresos

# e-Tax 2.0

Sexto tema

## e-Tax 2.0

3,006 reportes en la mesa de ayuda para atención interna del Departamento de Sistemas de Información Tributario de la DGI, de los cuales **2,590 han sido atendidos** y **476 se encuentran en etapa de análisis, desarrollo y pruebas**.



- Implementación terminada al 25 de julio de 2016

- Soporte y mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo del sistema en acompañamiento del Proveedor SOAIN

- De los 437 reportes, 250 son incidentes, 164 solicitudes y 22 tareas.

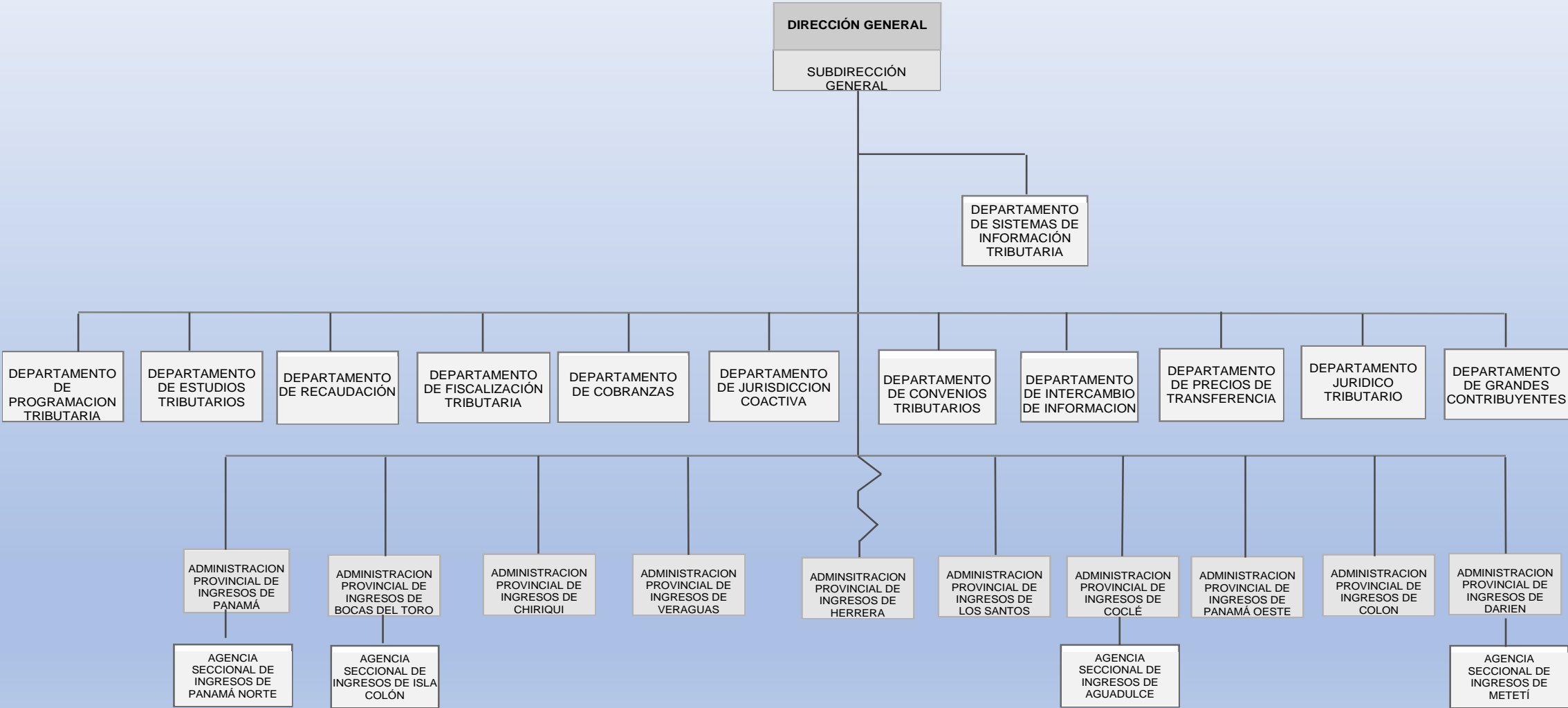
349 ya se encuentran atendidos y 56 en etapa de desarrollo y pruebas, de los cuales 12 son incidentes, 39 solicitudes de cambio y 5 tareas.

- Mantenimiento Interno del Sistema por equipo tecnología de la DGI

# ORGANIZACIÓN - RRHH

## CAPACITACIÓN DGI

# NUEVA ESTRUCTURA DGI



# *Logros en materia de reorganización de la DGI*

- Re-diseño de la estructura organizacional para mejorar el rendimiento y la productividad de los funcionarios.
- Se crean nuevas áreas sustantivas y de apoyo.
- Se realizaron actividades de capacitación en temas como: ITBMS, retenciones, auditoría fiscal, cobranza administrativa y coactiva, deberes de facturación y equipos fiscales, servicio y atención al contribuyente, gestión del cambio y desarrollo organizacional, e-Tax 2.0. etc.
- Se realiza el Primer Encuentro Nacional Tributario con un alcance de 500 colaboradores a nivel nacional 2015 Y 2016.

## *Logros en materia de gestión institucional*

- Gestión por resultados: elaboración del Plan Estratégico 2015-2019 y la ejecución del POA 2015 , 2016 Y 2017.
- Implementación de un sistema de indicadores de gestión y su evaluación. Años 2015, 2016 y 2017.
- Se puso en producción el Etax 2 en 2016.
- Se avanzó en el proceso de elaboración de manuales de procedimiento para estandarizar la operación de la DGI 2016.
- Se avanza en el proceso de gestión de calidad con un estudio para medir objetivamente el nivel de satisfacción del contribuyente 2016.



# *Incorporación de 200 nuevos funcionarios 2015*

Unidad Administrativa	Cantidad de funcionarios
Administración	18
Sistemas de información	11
Cobranzas	20
Asistencia al contribuyente	12
Coactiva	18
Recaudación	7
Auditoría y fiscalización	56
Jurídico Tributario	12
Tributación Internacional	7
Oficinas provinciales	40
<b>Total</b>	<b>201</b>

# CAPACITACIÓN INTERNA 2015-2016

Capacitaciones Internas	Fecha	Lugar de la Capacitación	Tema	Número de participantes/asistentes	Objetivos
Charla "Responsabilidad de los servidores del Estado en el manejo de Bienes Públicos y la importancia de la Rendición de Cuentas"	22 de octubre de 2015	Piso N° 2 del PH Torre Mundial calle 41 (ave. Balboa) Dirección General de Ingres	Responsabilidad de los servidores del Estado en el manejo de Bienes Públicos y la importancia de la Rendición de Cuentas	50	Actualizar a los colaboradores sobre el manejo de la cosa pública.
Taller sobre Procedimientos Fiscales, Jurídico y Coactivo	23 de octubre al 13 de noviembre de 2015	Piso N° 2 del PH Torre Mundial calle 41 (ave. Balboa) Dirección General de Ingres	Procesos Administrativos, Período Probatorio y Mediso de Prueba, Procedimiento Penal Tributario, Procedimiento Especial por Cobro Coactivo	25	Actualizar a los colaboradores de la Dirección General de Ingresos sobre las normas legales mediante casos prácticos, como en el análisis de distintos fallos.
Primer Encuentro Tributario Nacional	14 de noviembre de 2015	Hard Rock Hotel/ Panamá Megapolis de la ciudad de Panamá	Agenda Estratégica DGI-MEF 2015-2017, la modernización de la infraestructura tecnológica, lanzamiento del sistema e-Tax, entre otros	500	Informar a los colaboradores sobre el lanzamiento del nuevo Sistema e-Tax 2.0 y de los esfuerzos que se están realizando a fin de fortalecer los procesos de recaudación, fiscalización, cobranza, jurisdicción coactiva, tributación internacional, entre otros.

# CAPACITACIÓN INTERNA

## 2015-2016.. continuación

4	Curso de Relaciones Humanas y Atención al Cliente, dictado por INADEH	16 al 20 de noviembre de 2016	Piso N° 2 del PH Torre Mundial calle 41 (ave. Balboa) Dirección General de Ingresos	Relaciones Humanas y Atención al Cliente	25	Capacitar al personal de la Dirección General de Ingresos sobre la importancia de las buenas relaciones humanas en su entorno laboral y con los contribuyente.
5	Seminario Práctico de I.T.B.M.S	Sábado 28 de noviembre del 2015	Radisson Summit Hotel & Golf Panamá	Determinación del débito y Crédito Fiscal, casos especiales, auditoría de I.T.B.M.S., recuperación del I.T.B.M.S. entre otros	200	Actualizar a los funcionarios de la Dirección General de Ingresos, especialmente a los de reciente incorporación
6	Formación de Facilitadores	Del 14 al 29 de diciembre de 2015	Hotel Roma	Curso de Formación de Facilitadores	50	Capacidad para planear e impartir una sesión de entrenamiento, utilizando diferentes técnicas y recursos de formación potenciados por las tecnologías de información y comunicación más recientes,
7	Taller de Cuerdas	Sábado 19 de diciembre de 2015	En las instalaciones del Parque Nacional Summit	Desarrollo en Equipo de alto rendimiento	87	Mejorar las habilidades para trabajar en equipo, fortalecer la comunicación y generar un buen clima laboral, que contribuya a maximizar el rendimiento y que esto impacte positivamente en la consecución y el logro de los objetivos establecidos.
8	Segundo Encuentro Nacional Tributario (en proceso)	Sábado 15 de octubre del 2016	Hotel El Panamá		300	

# CAPACITACIÓN EXTERNA 2015

FECHA	PARTICIPANTES	DESTINO DE LA MISION	CAPACITACION
14/03/2015 al 19/03/2015	1	París, Francia	Foro Mundial de Precios de Transferencias y en la Reunion Anual del Grupo de Trabajo de Fiscalización y Desarrollo dedicado a Erosión de la Base Imponible y Traslado.
07/04/2015 al 30/04/2015	1	Roma, Italia	Curso de técnicas de Combates a la Evasión y elusión fiscal internacional.
06/04/2015 al 11/04/2015	3	Guatemala, Guatemala	Seminario Fiscalidad y Globalización: Formación y Formadores.
25/08/2015 al 28/08/2015	2	México, México	Seminario sobre La Factura Electronica para una mejor administración tributaria para Centroamerica, Panamá y República Dominicana.
26/09/2015 al 03/10/2015	1	Roma, Italia	Conferencia Técnica del Centro Interamericano de Administradores Tributarios (CIAT), con el tema central la Optimización de los recursos y de los procesos de las Administraciones Tributarias
04/10/2015 al 10/10/2015	3	Cartagena, Colombia	Seminario Formación en Administración Financera y Tributarias: Actualidad y Nuevas tendencias.
31/10/2015 al 07/11/2015	1	París, Francia	Foro sobre Técnica de Tratados y Precios de Transferencias.
14/11/2015 al 05/12/2015	1	Madrid, España	XXXIII Curso de Instituciones y Técnicas Tributarias.
15/11/2015 al 29/11/2015	4	Zaragoza, España	Curso y Pasantía Internacional de Especialización en Seguridad y Hacking Ético.

# CAPACITACIÓN EXTERNA 2016

FECHA	PARTICIPANTES	DESTINO DE LA MISION	CAPACITACION
17/04/2016 al 20/04/2016	1	Lima, Perú	Seminario de formación la última Milla
17/04/2016 al 21/04/2016	1	San José, Costa Rica	Seminario Subregional sobre impuestos al tabaco para países de Centroamérica y México, Cuba y República Dominicana.
24/04/2016 al 26/04/2016	2	Guatemala	Taller regional sobre Análisis del nivel de madurez en las administraciones tributarias de Centroamérica, Panamá y República Dominicana.
24/04/2016 al 30/04/2016	1	México	Seminario sobre Temas de Tratados Fiscales en el contexto BEPS (Erosión de la Base Gravable) organizado por el Centro Multilateral de Impuestos de la OCDE
17/05/2016 al 18/06/2016	1	Taiwán, China	Curso The 130th Regular Session on Land Taxation and Valuation (130a Sesión regular sobre Tasación y Valuación de la Tierra)
22/05/2016 al 28/05/2016	1	Lima, Perú	Curso Internacional Arquitectura Orientada al Servicio
28/05/2016 al 04/06/2016	1	Viena, Austria	Curso Práctico de Taller sobre Negociación de Tratados Tributarios

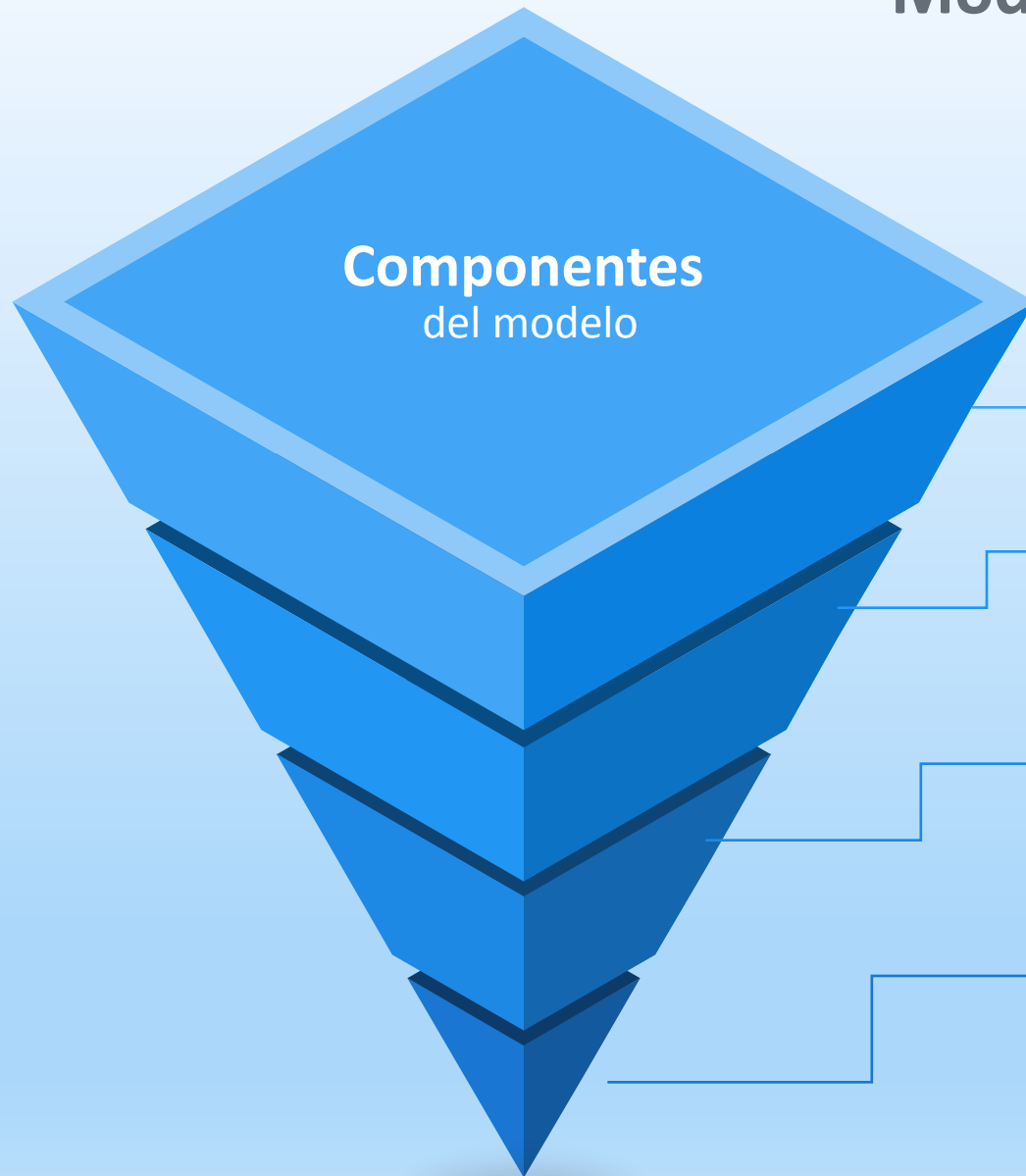


Dirección General de Ingresos

# TODOS somos atención y servicio al contribuyente

2015-2017

# Modelo Contribuyente Servicio



## Componentes del modelo

### Prioridad: El Contribuyente

Razón de ser del servicio, la organización avocada a atender sus necesidades.



### Funcionarios de atención y servicio

Cliente interno de prioridad sus requerimientos deben ser atendidos de inmediato.



### Unidades de apoyo

Deben estar a disposición de las áreas de atención y servicio al contribuyente.



### Jefes de áreas

Promueven la cultura de servicio, comprometidos con la calidad y la mejora continua.



# Servicio de atención roadmap

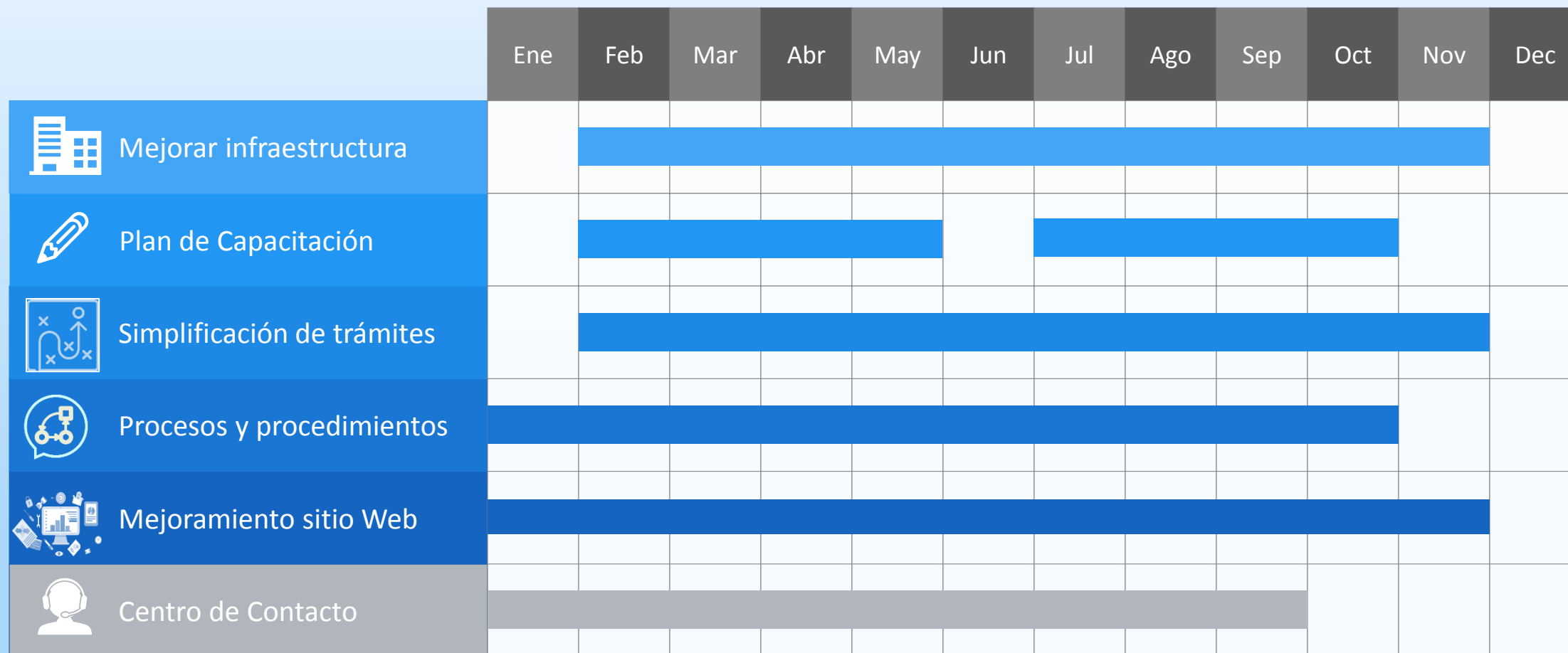
Internalizar en el ADN de la DGI, el servicio al cliente como una prioridad por lo que se ha fijado una estrategia dirigida a incrementar a **satisfacción de los (contribuyentes)**, logrando incrementar la valoración del servicio por parte de los funcionarios





# Servicio de atención roadmap

Internalizar en el ADN de la DGI, el servicio al cliente como una prioridad por lo que se ha fijado una estrategia dirigida a incrementar a **satisfacción de los (contribuyentes)**, logrando incrementar la valoración del servicio por parte de los funcionarios



# Muchas gracias!

## Nuestra **misión**

Recaudar con eficiencia y eficacia **fortaleciendo las actuaciones de control** y reducción de la evasión fiscal prestando **servicios de calidad** y actuando con absoluta integridad, justicia y transparencia.

**Publio Ricardo Cortés C.**  
Director

Marzo, 2017