

## VICEMINISTERIO DE FINANZAS

# Dirección General de Ingresos

La Dirección General de Ingresos (DGI) del Ministerio de Economía y Finanzas, como ente responsable de administrar el sistema tributario para recaudar impuestos, tasas, contribuciones y rentas a favor del Tesoro Nacional, combatir la evasión fiscal e interpretar las leyes tributarias, resume sus logros más importantes hasta octubre de 2015.

### I. Departamento de Recaudación

Establece los procesos y procedimientos de recepción de declaraciones, pagos, atención a los contribuyentes y controlar la gestión operativa de los mismos, con base en las normas vigentes, con el fin de incrementar los niveles de recaudación de los ingresos tributarios.

### Sección de Cuenta Corriente

Se cuantifican casos pendientes desde 2004 hasta marzo de 2015, por un total de 36,400 expedientes.

- En marzo de 2015 se inició la ejecución del Plan Operativo.
- Se logró comunicación con algunas áreas para mejorar el tiempo de corrección de solicitudes.
- Se continuaron las pruebas e-Tax 2.0, Módulo CC.
- Participación de colaboradores de Cuenta Corriente en capacitaciones, reuniones e-Tax 2.0, congresos, Primer Encuentro Nacional Tributario.

Casos atendidos desde abril 2015 hasta octubre de 2015  
Total de casos representa los históricos y diarios

Mes 2015	Solicitudes Presentadas	Casos Corregidos	Casos Improcedentes	Total de Casos
Abril	2,077	2,323	339	2,662
Mayo	2,139	1,996	401	2,307
Junio	2,518	2,208	455	2,661
Julio	2,603	3,366	950	4,316
Agosto	2,062	2,779	643	3,422
Septiembre	2,484	2,143	565	2,708
Octubre	2,230	2,322	630	2,952



## Devolución de Impuestos

Informe de rendimiento desde enero hasta noviembre de 2015	
Trabajos realizados	Total
Solicitudes nuevas ingresadas a devolución y enviadas a auditoría	1,311
Expedientes Incompletos- Completados enviados a Auditoría	302
Expedientes enviados a Control Fiscal	333
Resoluciones Confeccionadas	836
Resoluciones enviadas a la Dirección	1,085
Expedientes recibidos de la Dirección	1,550
Expedientes Notificados	1,293
Expedientes con Créditos Reconocidos y Actualizados en el Sistema	1,179

### Oficina de Agentes de Retención

En los meses de julio y agosto de 2015, con funcionarios de Auditoría y Fiscalización Tributaria, Jurídico Tributario, Control Interno, Contabilidad Tributaria y la Coordinación Administrativa, se hizo un diagnóstico inicial del cumplimiento por parte de las entidades del Sector Público– de la normativa que obliga a informar sobre las adecuadas retenciones del ITBMS en las compras de bienes y servicios, determinándose un alto nivel de incumplimiento. A continuación se presenta un resumen de estas actividades:

- En colaboración con los departamentos de Auditoría y Fiscalización Tributaria y Jurídico Tributario, se participó en los análisis y estudios previos para la redacción de la normativa dirigida a ampliar los mecanismos de retención.
- Planificar y ejecutar capacitaciones a 40 entidades del Estado entre los meses de octubre y diciembre de 2015. A la fecha de este informe se habían capacitado 140 funcionarios de 40 entidades.
- Con apoyo del Departamento de Sistemas de Información Tributario, se ajustó el informe de retenciones (433) para que pueda ser enviado por internet y no se requiera la presentación física en la DGI.
- Planificar y ejecutar actividades de difusión y capacitación a los nuevos agentes de retención y a los contribuyentes que tendrán relación con dichos agentes, así como a gremios, asociaciones de profesionales y contribuyentes en general para explicar y aclarar dudas sobre la normativa y los procedimientos. A la fecha, se han realizado varias jornadas de capacitación sobre el tema, y se instruyeron a 762 participantes, entre los cuales se incluyeron

colaboradores de entidades públicas, proveedores, intermediarios financieros, municipios, empresas públicas, empresa privada. Todos manifestaron su conformidad e interés en el tema.

- Actualización del estado del RUC para los Agentes de Retención
- Diseño de los mecanismos de control de declaración y pago para el e-Tax y el e-Tax 2.0

### Área de Atención al Contribuyente (plataforma)

Como parte de las iniciativas del Plan Operativo 2015, se trabajó en la actualización del Registro Único del Contribuyente y depuración del mismo.

#### RUC Actualizados (noviembre del 2014 - octubre del 2015)

Renta Natural	6,483.
Renta Jurídica	1,304
Inscribir/modificaciones Ruc. P.N.	9,807
Inscribir/modificaron Ruc. P. Jurídicas	16,886
Solicitudes Paz y Salvo	22,324
Paz y Salvos Expedidos	20,963.
Solicitud de Certificación de Tasa Única	17,752
Certificación de Tasa Única	15,842
ITBMS	538
Solicitud de Correcciones	15,875
Multas (ITBMS, de compras, renta)	36,028

Se atendieron 194,148 consultas de los contribuyentes (Captación, 2 y 3%, Paz y Salvos, Ruc.) en 2015, a diferencia del 2014 en que las atenciones totalizaron 48,171.

De mayo a noviembre del 2015, en el área del NIT, se dio respuesta a 118,452 consultas de contribuyentes (Naturales, Jurídicos y Fincas). A pesar que el hay pleno acceso a la página web de la DGI, la entidad responde a las consultas.

### II. Departamento de Auditoría y Fiscalización Tributaria

Cumple el objetivo de aplicar las normas, procesos y procedimientos de fiscalización y auditorías de campo, para verificar y determinar el cumplimiento tributario de los contribuyentes, de conformidad con las políticas, instrucciones y delegaciones de la Dirección General de Ingresos.

En colaboración con el Departamento de Sistemas de Información Tributario (área de procesos), se implementó el Programa de control de omisos e inexactos de Renta e ITBMS, para optimizar el uso de la información fiscal de los contribuyentes que se encuentran en poder de la DGI. Para el desarrollo de este programa se realizaron los cruces de información proveniente de las declaraciones de ITBMS y Renta vs la información presentada por terceros, básicamente a través del Informe de Ventas de Tarjetas de Crédito y Débito y el Informe de Compras, utilizando para este primer cruce, la información exclusivamente para el periodo 2014, tanto para personas naturales como jurídicas.

El desarrollo de este programa ofreció excelentes resultados en el corto plazo para la Sección de Omisos e Inexactos, que en los meses de septiembre, octubre y noviembre realizaron envíos masivos a más de tres mil (3,000) contribuyentes omisos logrando una atención de 871 casos y una importante producción de más de B/.20 millones de balboas.

Al mes de noviembre del 2015, se habían atendido 1,900 expedientes.

Las Secciones de Auditorías Generales y de Grandes Contribuyentes, lograron realizar, en conjunto, 951 auditorías.

<b>Producción de las auditorías realizadas de enero a octubre del 2015</b>	
<b>Impuesto</b>	<b>Total por Impuesto (En balboas)</b>
Complementario	21,293,583.82
ISR-EBIM	140,185.66
ITBMS	17,320,409.94
Consumo de Licores	10,681.00
Consumo de Vinos	21,362.00
ITBMS IMP BA	10,688,691.88
Licencia Comercial	975,630.62
Multa ITBMS	650.00
Multa de Renta	1,010.00
Multa Tributaria	35,310.00
Renta Jurídica	30,740,465.73
Renta Natural	539,917.98
Retención de Dividendos	3,137,132.76
Retención ITBMS	3,650,962.04
Retención de Remesas	5,461,044.43
Seguro Educativo	5,867.24
Transferencia de Inmueble	3,444.56
<b>Total...</b>	<b>94,026,349.66</b>

### Plan de Presencia Fiscal

Se implementó un Plan de Presencia Fiscal y de verificación de cumplimiento de los deberes formales de facturación y el uso de los equipos fiscales, a través de distintos programas; contando con la participación de funcionarios de las secciones de Facturación del Departamento de Recaudación y de Notificaciones y Prescripciones del Departamento Jurídico Tributario, Coordinación Administrativa, así como de las demás áreas de la DGI.

En el período comprendido entre el 23 de agosto y el 30 de noviembre de 2015, se realizaron 8 operativos de verificación de cumplimiento de los deberes formales de facturación y el uso de los equipos fiscales, con los siguientes resultados:

Número de funcionarios	Contribuyentes visitados	Contribuyentes sancionados	Volantes distribuidas	Porcentaje de incumplidores
302	495	372	12,700	75.15 %

### Cobranza

Este año se hizo énfasis en la gestión de cobro de la cartera morosa asignada a los gestores de cobro, así como en la reestructuración, análisis y depuración de la cartera para hacer más eficiente la gestión de cobros.

Durante el período 2015, a nivel nacional, se realizaron gestiones de cobro a 26,775 expedientes que dieron como resultado el cobro de B/.106.0 millones

### Gestión de cobros

La gestión de cobros desde noviembre 2014, se ha estado fortaleciendo con estrategias, reclutamiento de personal y capacitación, con el fin de aumentar la recaudación que se incrementó en un 20%, de acuerdo a informe diario.

En este período se nota un aumento en la gestión, de acuerdo con información tomada del sistema:

- 8,184 gestiones de llamadas.
- 981 atenciones personales.
- 2,239 contactos a través de correos electrónicos.

### Arreglos de pagos realizados

Desde noviembre, 2014 a octubre, 2015 se realizaron 2402 arreglos de pago por impuesto.

### Incentivos Tributarios

Entre los diferentes incentivos que se manejan, tenemos: Certificado de Fomento Industrial (CFI), Certificado de Fomento a las Agro exportaciones (CEFA), Préstamos Hipotecarios con interés Preferencial, Certificado con Poder Cancelatorio (CPC), Subsidio de Gas Licuado, Devolución de Impuesto (Acreditamiento), Crédito-Inmuebles Colegios y/o Hospitales Privados, Eurocertificados, Generación Eléctrica, Equipos Fiscales y el crédito por Inversión e Infraestructura.

#### INFORME INCENTIVOS OTORGADOS 2015

NOMBRE DE INCENTIVO	CANTIDAD DE EXPEDIENTES	TOTAL
C.F.I.	7	B/. 2,891,657.41
C.E.F.A.	273	B/. 3,641,541.46
C.I.P.	510	B/. 70,298,842.32
C.P.C.	7	B/. 5,414,319.11
GAS LICUADO	124	B/. 77,184,244.19
COLEGIOS	0	0.00
EC	0	B/. 0.00
HIDRO	2	B/. 33,464,372.05
EF	426	2,998,803.11
TOTAL OTORGADO	1,349	B/. 195,893,779.65

### Contabilidad Tributaria

Se hizo un seguimiento más oportuno y cercano con todas y cada una de las instituciones que le aportan mensualmente al Estado, logrando que reportaran a la DGI en tiempo oportuno, cumpliendo con el del presupuesto que les fue asignado anualmente.

- Se logró mayor comunicación con todas las entidades encargadas de reportar los depósitos a la cuenta del Tesoro Nacional, y mejoró el suministro de Información sujeta al informe mensual de Rentas Nacionales que emite la Contraloría General de la República.

### III. Departamento Jurídico Tributario

Debido a que esta unidad administrativa ejerce la supervisión normativa y funcional de todas las actuaciones que se tramitan para el reconocimiento, recaudación y fiscalización de los

impuestos tributarios, se logró que todos sus colaboradores recibieran capacitación relacionada con el sistema e-Tax 2.0, capacitación de actualidad de las normas tributarias, con el objetivo de prestar una mejor atención a los contribuyentes y celeridad a los documentos recibidos.

Las consultas jurídicas absueltas, en los períodos 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, e incluso las que van del 2015, aparecen en la página web de esta entidad.

Se respondieron ante la Corte Suprema de Justicia y en tiempo oportuno, los amparos de garantía, control previo y remisión de advertencias de inconstitucionalidad.

Se iniciaron diversos casos de alto perfil relacionados con denuncias por presunta defraudación fiscal, evasión fiscal, aumento de patrimonio no justificado, dándole mayor celeridad de acuerdo con su connotación.

Se conformó un equipo de abogados que continuamente debaten temas relacionados con recursos de reconsideración de altas cuantías, sobre liquidaciones adicionales de impuesto de renta, ITBMS, remesas, aviso de operación, dividendos, entre otros, hecho que da lugar a que se fortalezca y reduzca la moratoria de expedientes.

### Jurisdicción Coactiva

Esta unidad, que tiene la responsabilidad de la recuperación de cuentas morosas del Estado, ejecuta las sentencias del Tribunal de Cuentas en relación con lesiones patrimoniales, cobra el monto de las multas impuestas por la Junta de Control de Juegos, las multas que impone el Metro de Panamá, la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP) y cualquier otro cobro que la ley establezca.

La unidad logró expedir una nueva resolución de arreglos de pagos para el cobro de los procesos coactivos que están radicados en los diversos juzgados, haciéndolos más flexibles para las personas que tienen medidas cautelares.

A la fecha, Jurisdicción Coactiva tramita 9,450 expedientes que suman una morosidad aproximada de B/.286 millones. Se expidieron 10,530 oficios de secuestro y además, se atienden 731 casos del Tribunal de Cuentas. Diariamente son atendidos 15 personas, 290 al mes y en un año se han apersonado 3,480 contribuyentes para conocer el estatus de sus expedientes, realizar arreglos de pago o cancelar sus compromisos tributarios.

#### Tributación Internacional

Destaca el esfuerzo realizado por la Sección de Precios de Transferencia en cuanto al planeamiento, inicio y ejecución del Plan de Auditorías de Precios de Transferencia.

La Sección de Convenios Tributarios, a partir de la segunda mitad del año, registra un incremento significativo en términos cuantitativos y cualitativos en cuanto al trámite de los Certificados de Residencia Fiscal que dieron como resultado una disminución, tanto en el tiempo que toma emitir dicha certificación, como una transformación en los mecanismos, lo que permite un flujo de trabajo más expedito y un proceso más ágil.

La Sección de Intercambio de Información regularizó el proceso. Se están atendiendo solicitudes de los habituales socios de intercambio de información tributaria, y este año se incrementó esa relación con tres nuevas jurisdicciones. De igual manera, pasamos de una actitud pasiva en cuanto al tema de intercambio de información tributaria, a una actitud proactiva.

#### Oficina de Estudios Tributarios

Se encarga de recopilar y elaborar los trabajos estadísticos y económicos necesarios para facilitar la toma de decisiones ajustadas a las políticas de desarrollo económico y social del Estado.

- Proyección y estimación anual de los Ingresos Tributarios al cierre de la vigencia fiscal 2015, para el anteproyecto de Presupuesto General del Estado 2016.
- Preparar las asignaciones mensuales del presupuesto, con las cifras aprobadas por la

Dirección de Presupuesto de la Nación, conforme a los vencimientos de los impuestos y supervisar la ejecución de los mismos.

- Informes estadísticos de la recaudación con documentos fiscales 2015, mensual, por impuesto y detallados por incentivos fiscales (CAT, CPC, Intereses Preferenciales, Cheques Fiscales, Subsidio Gas Licuado, Cesión Compensación, Exoneración e Importación y otros).

Además colabora, como miembro de la Comisión Técnica de Salario Mínimo 2015, brinda apoyo técnico como parte del equipo del Ministerio de Economía y Finanzas para analizar cambios normativos al Impuesto de Inmueble, ISC de cerveza, vino y licores, tasas mineras, apoyo técnico en la comisión de Colón.

Puerto Libre, en la comisión para cambios en el Sector Industria y ha participado en la revisión del módulo de Información Estadística Tributaria del sistema e-Tax 2.0, que está diseñado para configurar, consolidar y generar estadísticas de los diferentes módulos y componentes del sistema.

#### Oficina de Planificación

En el 2015, la Dirección General de Ingresos trabajó en la implantación de un Modelo de Desarrollo Gerencial basado en la planificación estratégica y la gestión por resultados, con el objetivo fundamental de instaurar un cambio organizacional a través de la mejora continua de procesos, para elevar los estándares de calidad y los niveles de productividad.

Se elaboró un Mapa Estratégico para el periodo 2015-2017 a fin de incrementar la recaudación y el cumplimiento voluntario, y disminuir los niveles de incumplimiento..

En cuanto a los procesos operativos y sistemas de información de la DGI, este año se inició la elaboración de los manuales de procedimiento que apoyarán el uso del Sistema de Información Tributaria e-Tax 2.0, culminando, en su primera versión, quince (15) manuales correspondientes al módulo de Gestión y Emisión de Certificaciones para los diferentes certificados otorgados por la Institución, tales como: solicitudes, consultas, refrendos y verificaciones.

#### IV. Departamento Sistemas de Información Tributaria

Actualizaciones de Software 2015 (Cambios de Versión)

Software Renta:

Versión 1.2 Renta 2014: En esta versión se cambia el nombre de ANIP a DGI en todos los instructivos y documentos del Software y actualiza la dirección URL a [dgi.mef.gob.pa](http://dgi.mef.gob.pa). al descargar el instalador y actualizador para IE 7, 8, 9 e IE 10.

Versión 1.1 Renta 2014: Se corrige error de normalización al presentar declaración de renta que en la Liquidación Final del Impuesto resulta con: Impuesto Jurado a Favor e Impuesto Estimado a Pagar, se aplican correctamente las tres partidas de estimadas.

##### Software e-Tax:

Versión 3.0.6: A partir del 29 de octubre de 2015 los contribuyentes deben actualizar versión del Software a 3.0.6 para la presentación de todos los formularios ya que, se introduce cambios a la versión del módulo del contribuyente del software e-Tax generando la nueva versión.

Versión 3.0.5: A partir del 31 de agosto de 2015, se introducen cambios a la versión del Módulo del Contribuyente del Software e-Tax generando la versión 3.0.5.

Versión 3.0.4: A partir del 16 de julio de 2015, se introducen cambios en el Software e-Tax, Módulo del Contribuyente, generándose la versión 3.0.4.

Versión 3.0.3: A partir del 9 de junio de 2015 se introducen cambios en el Software e-Tax, Módulo del Contribuyente, generándose la versión 3.0.3.

Se crea la versión 0 del Formulario 411 Declaración Jurada de Regalías (Recursos Minerales no Metálicos), para el pago de impuesto de acuerdo a la tarifa establecida sobre los metros cúbicos de los siguientes minerales: Arena Submarina, Arena Continental, Grava Continental, Grava de Río, Piedra de Cantera, Piedra Caliza, Piedra Ornamental, Tosca para Relleno y Arcilla.  
Fundamento Legal: Ley N°27 de 4 de mayo de

2015, artículos 10 y 14.

Versión 3.0.2: A partir del 13 de mayo de 2015 se introducen cambios en el Software e-Tax, Módulo del Contribuyente, generándose la versión 3.0.2. Los cambios fueron realizados en el formulario 400 (ISC) y la nueva versión es la 5.

Versión 3.0.1: A partir del 2 de enero de 2015, se introduce cambios a la versión del Módulo del Contribuyente del Software e-Tax generando la versión 3.0.1

##### Módulos de Informes:

Versión 2.3: En esta versión se cambia el nombre de ANIP a DGI en todos los instructivos y documentos del Software y actualiza la dirección URL a [dgi.mef.gob.pa](http://dgi.mef.gob.pa).

Versión 2.2: A partir del 7 de abril de 2015, se introduce ajustes al Software Módulo de informes.

Programa de Fortalecimiento y Modernización de la Gestión Fiscal Sistema e-Tax2.0

Continuando con la implementación del sistema e-Tax 2.0, se pueden mencionar los siguientes logros alcanzados durante el período 2015:

##### Pruebas de Estrés y Vulnerabilidad

- Pruebas de Estrés

Con el propósito de mejorar los procesos de negocios de la Institución a través de la excelencia, calidad, eficiencia y efectividad en cuanto a la ejecución, seguimiento y control de los procesos en la plataforma del nuevo sistema e-Tax 2.0, estamos realizando las pruebas de estrés que continuarán hasta el próximo año 2016.

- Pruebas Vulnerabilidad (Seguridad Informática)

Pruebas de validación de inconsistencias presentadas durante el período 2015 y se extenderán hasta el 2016 para realizar pruebas críticas al sistema. Ello permitirá detectar posibles vulnerabilidades en la red externa e interna a la nueva versión del Sistema e-Tax 2.0, mediante la realización de pruebas de intrusión

controladas, identificando la existencia de debilidades que un intruso podría llegar a explotar en sus redes para comprometer la seguridad de sus sistemas, accediendo a información sensible, alterar datos remotos y hasta tomar el control de los distintos dispositivos y servidores de su institución.

Se espera:

- Mejorar los procesos de negocios de la Institución a través de la excelencia, calidad, eficiencia y efectividad en cuanto a la ejecución, seguimiento y control de los procesos en la plataforma del nuevo sistema.
- Mantener el buen desempeño de los sistemas de la Institución, garantizando la fluidez de las operaciones y salvaguardando la información, lo cual resultaría beneficio, tanto para los contribuyentes como para la recaudación de los impuestos.

Plataforma e-Moodle

- Capacitación e-Learning a todo personal administrativo que maneja el sistema e-Tax en los diferentes módulos y redes de procesos (BPM).

Gestión del Cambio

- Talleres para la Gestión del Cambio a las distintas áreas operativas de la DGI, con la participación de los jefes y colaboradores de departamentos, áreas y secciones a nivel central y regional.

## **V. Coordinación Administraciones Provinciales de Ingresos**

Se invirtió en la capacitación del personal de las Provincias en las siguientes áreas: Asuntos Legales, Facturación, Prescripción, Notificación, Omisos e Inexactos e ITBMS

En el transcurso de este año nos hicimos sentir en la comunidad, a través de constantes operativos de fiscalización que realizamos, peinando prácticamente las provincias.

Producto de este trabajo fiscalizador, logramos mejorar las recaudaciones, porque muchos contribuyentes regularizaron su situación con el fisco, y el censo de establecimientos registra un avance exitoso.