



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Viceministerio de Finanzas
Dirección General de Ingresos

Eyda Varela de Chinchilla
Ministra Encargada

Gustavo A. Valderrama R.
Viceministro de Economía

Jorge E. Dawson V.
Viceministro de Finanzas Encargado

Martha Patricia de González
Secretaria General

David Alexis Hidalgo Padilla
Director General de Ingresos Encargado

2018



Contenido

INTRODUCCIÓN	6
CONSIDERACIONES GENERALES	7
ANTECEDENTES	8
BASE LEGAL.....	10
MISIÓN Y VISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS	11
ORGANIGRAMA ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS	12
DIRECCION GENERAL	14
SUBDIRECCIÓN GENERAL	16
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA.....	17
SECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD.....	18
SECCIÓN DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	19
SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS TRIBUTARIOS.....	20
SECCIÓN DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS TRIBUTARIOS	21
ÁREA DE ANÁLISIS DE SISTEMAS TRIBUTARIOS.....	22
ÁREA DE DESARROLLO DE SISTEMAS TRIBUTARIOS	23
SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS.....	24
SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TÉCNICO	25
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE APLICACIONES.....	26
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	27
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE USUARIOS	28
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS TRIBUTARIOS.....	29



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos



DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN.....	30
SECCIÓN DE REGISTRO DE CONTRIBUYENTES	32
SECCIÓN DE CUENTA CORRIENTE	33
SECCIÓN DE CONTROL DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE	35
ÁREA DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE	37
ÁREA CENTRO DE CONTACTO CON EL CONTRIBUYENTE	38
ÁREA DE EDUCACIÓN AL CONTRIBUYENTE Y PORTAL WEB	39
SECCIÓN DE AGENTES DE RETENCIÓN.....	41
SECCIÓN DE EQUIPOS FISCALES Y FACTURACIÓN	43
SECCIÓN DE INMUEBLES	44
SECCIÓN DE DEVOLUCIONES	46
SECCIÓN DE CONTROL A ENTIDADES RECAUDADORAS.....	47
DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA	48
SECCIÓN DE INTELIGENCIA FISCAL Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO	50
SECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y CONTROL	51
ÁREA DE PROGRAMACIÓN	52
ÁREA DE CONTROL Y GESTIÓN.....	53
SECCIÓN DE AUDITORÍA SECTORIAL.....	54
ÁREA DE PERSONAS NATURALES	55
ÁREA DE PERSONAS JURÍDICAS	56
SECCIÓN DE AUDITORÍA DE GRANDES CONTRIBUYENTES.....	57
SECCIÓN DE FISCALIZACIÓN MASIVA	58
ÁREA DE IMPUESTO SOBRE LA TRANSFERENCIA DE BIENES CORPORALES MUEBLES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	59
ÁREA DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA	60
ÁREA DE CRUCES DE INFORMACIÓN.....	61
SECCIÓN DE AUDITORÍA DE DEVOLUCIÓN DE IMPUESTOS	62
ÁREA DE PERSONAS NATURALES	63
ÁREA DE PERSONAS JURÍDICAS	64
SECCIÓN DE CÁLCULO ALTERNO DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA - CAIR	65



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos



SECCIÓN DE IMPUESTOS SELECTIVOS	66
SECCIÓN DE ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES Y FUNDACIONES SIN FINES DE LUCRO.....	67
SECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE DECLARACIONES.....	68
ÁREA DE AUDITORÍA DE DECLARACIONES RECTIFICATIVAS DEL IMPUESTO SOBRE LA TRANSFERENCIA DE BIENES CORPORALES MUEBLES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.....	69
ÁREA DE AUDITORÍA DE ELIMINACIÓN DE ESTIMADAS.....	70
ÁREA DE AUDITORÍA DE CAMBIO DE PERÍODO FISCAL	71
SECCIÓN DE REVISIÓN TÉCNICO JURÍDICA	72
DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	73
SECCIÓN DE REGISTRO DE INGRESOS	74
SECCIÓN DE COBRANZA ADMINISTRATIVA	75
ÁREA DE CONTROL DE CUMPLIMIENTO	76
SECCIÓN CENTRO DE GESTIÓN DE COBRO	77
SECCIÓN DE INCENTIVOS FISCALES	78
DEPARTAMENTO DE JURISDICCIÓN COACTIVA	79
SECCIÓN DE JUZGADOS DE EJECUCIONES FISCALES.....	81
ÁREA DE SUSTANCIACIÓN JUDICIAL	82
DEPARTAMENTO DE CONVENIOS TRIBUTARIOS.....	83
SECCIÓN DE APLICACIÓN DE BENEFICIOS.....	84
SECCIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA FISCAL.....	85
DEPARTAMENTO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN	86
SECCIÓN DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN A REQUERIMIENTO	88
SECCIÓN DE INTERCAMBIO AUTOMÁTICO DE INFORMACIÓN	89
DEPARTAMENTO DE PRECIOS DE TRANSFERENCIA	90

**Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos**

SECCIÓN DE ANÁLISIS DE PRECIOS DE TRANSFERENCIA	92
SECCIÓN DE AUDITORÍA DE PRECIOS DE TRANSFERENCIA	93
SECCIÓN JURÍDICA DE PRECIOS DE TRANSFERENCIA	94
DEPARTAMENTO JURÍDICO TRIBUTARIO	96
SECCIÓN JURÍDICA.....	98
SECCIÓN DE LITIGIOS	99
SECCIÓN DE PRESCRIPCIONES Y NOTIFICACIONES	100
DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PRODUCTIVIDAD TRIBUTARIA	101
DEPARTAMENTO DE FACTURA ELECTRÓNICA	103
ADMINISTRACIONES PROVINCIALES Y AGENCIAS SECCIONALES DE INGRESOS	105
ÁREA DE RECAUDACIÓN Y ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	107
ÁREA DE CONTROL FISCAL	108
ÁREA DE CONTROL DE CUMPLIMIENTO Y COBRANZAS.....	109
ÁREA DE RECURSOS Y NOTIFICACIONES.....	110



INTRODUCCIÓN

El presente documento describe la estructura organizativa de las diferentes unidades administrativas que conforman la Dirección General de Ingresos, siguiendo el Decreto Ejecutivo No. 435 de 19 de septiembre de 2014, que tomó medidas relativas a la reviviscencia del Decreto de Gabinete No. 109 de 7 de mayo de 1970.

La nueva estructura organizativa, para desarrollar las funciones y competencias de la Dirección, recoge las especificaciones previstas en la Ley, adaptada a las normas y preceptos que establecen los niveles funcionales de la administración pública.

La Dirección General de Ingresos requiere de una estructura de carácter funcional que responda a criterios modernos de gestión y especialización por procesos y objetivos específicos, diferenciando la forma de gestionar la organización en niveles; uno operativo a nivel central, que diseña y evalúa las normas y procedimientos de gestión y otro operativo a nivel provincial, que aplica las normas y procedimientos diseñados por el nivel central.

La estructura aquí descrita contempla unidades administrativas cuyo diseño conceptual responde a un esquema integrado de operación, en el marco de una estrategia de gestión por procesos, que vincula aquellos que hacen parte del objetivo institucional de la Organización y sus principales relaciones, y entre los cuales se destacan: Recaudación, Fiscalización Tributaria, Cobranzas, Jurisdicción Coactiva, Jurídico Tributario, Convenios Tributarios, Intercambio de Información, Precios de Transferencia, Factura Electrónica, Estudios Tributarios, Control de Productividad y Sistemas de Información Tributaria.

La estructura responde a la organización y funciones que establece la Ley que crea la Dirección General de Ingresos y se enmarca dentro de las normas generalmente aceptadas por el Ministerio de Economía y Finanzas, en cuanto a los niveles jerárquicos, denominación de nomenclaturas, así como a la presentación y ordenamiento de la información incluida en este Manual, con el cual se pretende asegurar que todas las unidades administrativas cuenten con sus programas de trabajo claramente definidos, con espacio físico, mobiliario y equipos, asignación presupuestaria, número reglamentario de recursos humanos y que sus acciones estén dirigidas hacia la consecución de eficiencia y eficacia.



CONSIDERACIONES GENERALES

- i. La administración de los tributos internos cumple funciones específicas que abarcan todas las etapas del proceso tributario: normativas, de planificación, servicio a los contribuyentes, registro de contribuyentes, recepción de declaraciones, percepción de los pagos (pago voluntario), cuenta corriente, fiscalización (identificación de omisos), auditoría (conductas atípicas y evasoras), determinación de valores no declarados (liquidaciones oficiales), recursos y fallos en la vía gubernativa y contenciosa, y cobranza persuasiva y coactiva. Es decir, que es un proceso que sigue una secuencia lógica y ordenada en el tiempo, el cual debe mantener la unidad normativa y de operación. En esencia, se ha prescindido de la tradicional administración por tributos y se ha pasado a una gestión integral por función específica y por procesos.
- ii. Cuando se desarrollan procesos de reestructuración organizacional y de funciones, se recomienda mantener la estructura funcional e integral de todas las áreas que comprende el proceso tributario, como premisa fundamental para la implementación, desarrollo o expansión de los sistemas de información. Igualmente, una delimitación de las funciones normativas de aquellas puramente operativas.
- iii. El nivel operativo ubicado en el ámbito central debe cumplir funciones y responsabilidades normativas y de seguimiento y control de los aspectos operativos que conllevan al desarrollo de las actividades de la institución. El nivel operativo provincial debe ejecutar las normas y procedimientos desarrollados a nivel central y contar con suficiente autonomía administrativa para el desempeño de sus funciones.
- iv. Lo anterior permite que un sistema de información como el e-Tax 2.0 modernice y fortalezca institucionalmente a la entidad, por ejemplo que pueda administrar en una cuenta corriente todas las transacciones de los contribuyentes; contabilizar en forma diaria los recaudos obtenidos por todos los impuestos e ingresos de su competencia; ofrecer información oportuna y confiable a todas las áreas de la Administración y a los propios contribuyentes; controlar los contribuyentes omisos y morosos; y optimizar la recaudación, mejorando el cumplimiento voluntario de los contribuyentes, en relación con sus obligaciones tributarias.
- v. Las características propias de la Dirección General de Ingresos, así como la naturaleza de los tributos que administra, señalan los mecanismos de control y las herramientas de gestión a implantar, por ejemplo, la agrupación de contribuyentes por tamaño o por sectores de actividad económica; el tratamiento especial a grandes contribuyentes; la utilización de mecanismos de autoliquidación, etc.
- vi. Para determinar el recurso humano que hace parte de un proceso de reestructuración, es necesario establecer el tamaño adecuado de la organización, su estructura funcional e identificar sus funciones y procesos básicos de operación y funcionamiento.



ANTECEDENTES

Para elaborar la estructura de organización de la Dirección se consideraron los siguientes elementos:

1. El fallo de la Corte Suprema de Justicia de agosto 11 de 2014, que declaró inconstitucional la ley 24 del 8 de abril 2013, de creación de la Autoridad Nacional de Ingresos Públicos, con lo cual recupera la vigencia del Decreto de Gabinete No. 109 de 7 de mayo de 1970, y sus modificaciones.
2. El Decreto de Gabinete No. 109 de 1970, que reorganiza la Dirección General de Ingresos.
3. El Decreto Ejecutivo N°.69 del 30 de mayo de 1996, que adoptó nuevas disposiciones reglamentarias del mencionado Decreto de Gabinete 109 de 1970.
4. La Ley N°.61 de 26 diciembre de 2002, que dictó medidas de reordenamiento y simplificación del Sistema Tributario, y modificó el citado Decreto de Gabinete No.109 de 1970.
5. El Decreto Ejecutivo No. 435 de 2014: incorpora la estructura administrativa de la Autoridad Nacional de Ingresos Públicos, con todas sus funciones, facultades y prerrogativas, al Ministerio de Economía y Finanzas, como Dirección General de Ingresos, hasta tanto se dicten otras disposiciones; la Dirección General de Ingresos asume todos los procesos administrativos y de contratación sometidos a la competencia de la Autoridad Nacional de Ingresos Públicos; los bienes, recursos presupuestarios, financieros y activos asignados a la Autoridad Nacional de Ingresos Públicos, pasan al activo y patrimonio del Ministerio de Economía y Finanzas; y reconoce la continuidad laboral del RRHH y los derechos y prerrogativas de todos los funcionarios de la Autoridad Nacional de Ingresos Públicos, quienes pasan a formar parte de la Dirección General de Ingresos.
6. El diseño del mapa de procesos de la Dirección General de Ingresos que fue la base para el diseño del nuevo sistema de información e -Tax 2.0, que identifica los procesos gerenciales, sustantivos y de apoyo.
7. El diseño de la arquitectura de procesos del nuevo sistema e -Tax 2.0.
8. El diseño funcional del sistema e -Tax 2.0:
 - a) Módulos de apoyo
 - Informáticos (seguridad, parámetros, bases de datos)
 - Gestión de procesos
 - Estadística y control de gestión



b) Módulos de los procesos sustantivos

- Componentes de recaudación
- Componentes de cobranzas
- Componentes de fiscalización

9. El Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas actualizado a 2012 que describe la organización y funciones de la Dirección General de Ingresos.



BASE LEGAL

- La Constitución Política de Panamá, Título IX, LA HACIENDA PÚBLICA, Capítulo 1, Bienes y Derechos del Estado, Artículo 264: La Ley procurará, hasta donde sea posible, dentro de las necesidades de arbitrar fondos públicos y de proteger la producción nacional, que todo impuesto grave al contribuyente en proporción directa a su capacidad económica. (Gaceta Oficial No. 25176 de 15 de noviembre de 2004).
- Decreto de Gabinete No. 109 de 7 de mayo de 1970 y sus modificaciones, por el cual se reorganiza la Dirección General de Ingresos del Ministerio de Hacienda y Tesoro. (Gaceta Oficial No. 16.605 de 18 de mayo de 1970).
- Decreto Ejecutivo No. 69 de mayo 30 de 1996, por el cual se deroga el Decreto No. 4 del 20 de enero de 1984 y se adoptan nuevas disposiciones reglamentarias del Decreto de Gabinete No. 109 de 7 mayo de 1970, con sus respectivas modificaciones, “Modernización y Desburocratización de la Administración Tributaria”. (Gaceta Oficial No. 23052 de 6 de junio de 1996).
- Ley 97 de 21 de diciembre de 1998, por el cual se crea el Ministerio de Economía y Finanzas y se dictan otras disposiciones. (Gaceta Oficial No. 23698 de 23 de diciembre de 1998).
- Ley 61 de 26 diciembre de 2002, por la cual se dictan medidas de reordenamiento y simplificación del Sistema Tributario. (Gaceta Oficial No. 24078 de 27 de diciembre de 2002).
- Ley 8 de marzo 15 de 2010, que reforma el Código Fiscal, adopta medidas fiscales y crea el Tribunal Administrativo. (Gaceta Oficial No. 26489-A de 15 de marzo de 2010).
- Ley 33 de 30 junio de 2010, por la cual se adiciona un capítulo al Código Fiscal sobre normas de adecuación a los Tratados o Convenios para evitar la doble tributación y adopta otras medidas fiscales. (Gaceta Oficial No. 26566-A de 30 de junio de 2010).
- Sentencia de fecha 11 de agosto de 2014, por la que el Pleno de la Corte Suprema de Justicia declaró inconstitucional la Ley 24 de 8 de abril de 2013, que en su fallo dispuso que recupera la vigencia el Decreto de Gabinete No. 109 de 7 de mayo de 1970 y sus modificaciones. (Gaceta Oficial No. 27633-A de 1 de octubre de 2014).
- Decreto Ejecutivo No. 435 de 19 de septiembre de 2014, que tomó medidas relativas a la reviviscencia del Decreto de Gabinete No. 109 de 7 de mayo de 1970, para asegurar una transición sin contratiempos, entre el régimen de la Autoridad Nacional de Ingresos Públicos y la Dirección General de Ingresos. (Gaceta Oficial No. 27633-A de 1 octubre 2014).



MISIÓN Y VISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS

Misión

Recaudar con eficiencia y eficacia los impuestos de competencia de la Dirección General de Ingresos, mediante el incremento del nivel de cumplimiento voluntario de los contribuyentes en un marco de respeto a sus derechos, actuando con integridad, eficiencia y profesionalismo, y fortaleciendo las actuaciones de control del cumplimiento y reducción de la evasión fiscal, prestando servicios de calidad y actuando con absoluta integridad, justicia y transparencia.

Visión

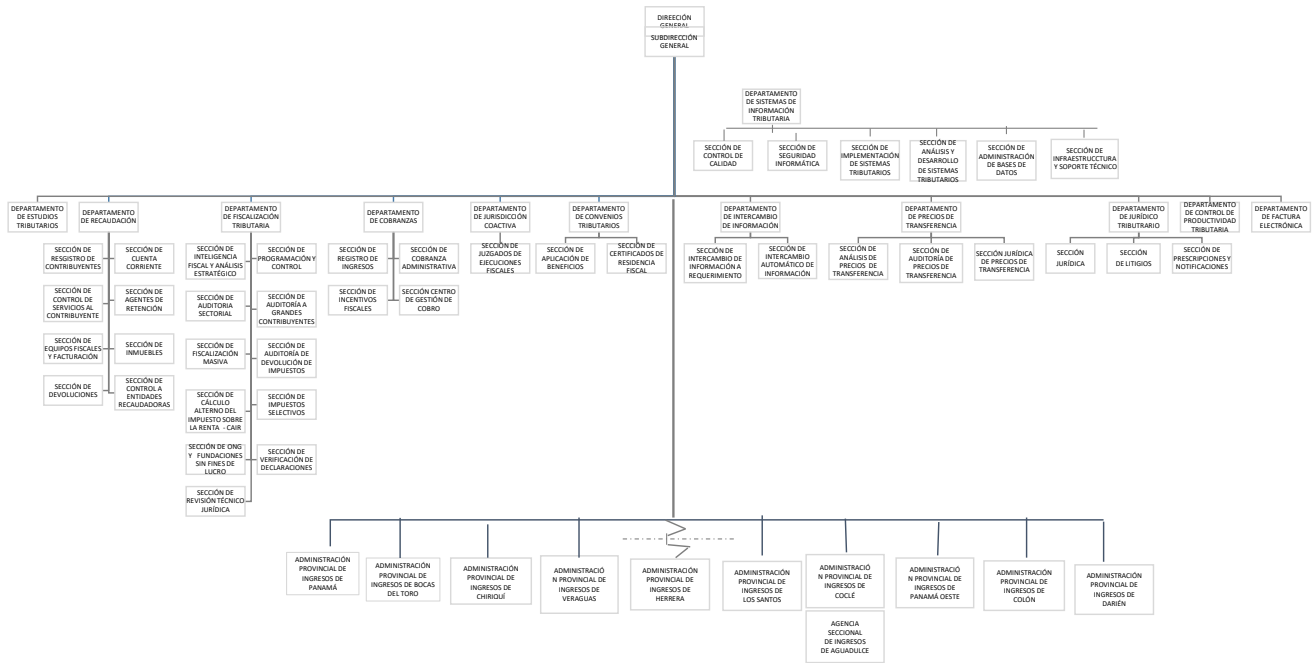
Ser una organización respetada por su desempeño eficaz, eficiente y transparente, que opera con altos estándares de calidad y personal profesional comprometido con la misión institucional, con la finalidad de obtener los recursos tributarios necesarios que contribuyen al desarrollo del país y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos.



ORGANIGRAMA ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos





Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

DIRECCION GENERAL

Unidad Administrativa de quien depende: Despacho del Viceministro (a) de Finanzas.

Objetivo

Administrar el sistema tributario panameño asignado por ley a la Dirección General de Ingresos, mediante la interpretación de las normas fiscales relacionadas con el reconocimiento, la recaudación, la cobranza, la fiscalización, la aplicación de sanciones, la resolución de recursos y la expedición de actos administrativos en caso de infracción de las normas tributarias, para controlar el cumplimiento tributario y reducir la evasión fiscal.

Funciones

- Interpretar la normativa de los impuestos, tasas, contribuciones y rentas, mediante la administración de los procesos de recaudación, determinación, cobranza administrativa, jurisdicción coactiva, investigación, fiscalización y la aplicación de sanciones y resolución de recursos.
- Aplicar las normas de los convenios internacionales de doble imposición e intercambio de información firmados por el Gobierno de Panamá.
- Vigilar que los precios de transferencia entre empresas relacionadas que operen en Panamá respondan a los principios de libre competencia, según la normativa de Panamá.
- Interpretar las normas tributarias y la legislación que corresponda, para la determinación, aplicación de sanciones y resolución de recursos correspondientes a los tributos bajo su responsabilidad.
- Determinar, mediante actos administrativos idóneos, la existencia de obligaciones tributarias, su cuantía o monto total, las sanciones, la exigencia de cumplimiento de pago y la existencia de créditos tributarios, según corresponda.
- Emitir resoluciones de Actos Administrativos para la defensa de las actuaciones de la Administración y de los intereses del Estado.
- Resolver en primera instancia administrativa los recursos interpuestos por los contribuyentes, concediendo los recursos de apelación y dando cumplimiento a las resoluciones del Tribunal Administrativo Tributario y, en su caso, a las del Poder Judicial.
- Divulgar, en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas, las cifras y resultados de las recaudaciones tributarias, las normas de carácter tributario interno,



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

impulsando acciones de promoción para el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

- Dirigir programas y campañas de información y divulgación en materia tributaria, orientadas a fortalecer la imagen de la Dirección General de Ingresos y el cumplimiento voluntario de los contribuyentes.
- Responder a las consultas jurídicas sobre la aplicación de las normas de competencia de la Dirección General de Ingresos.
- Dirigir estudios económicos y fiscales, con fines de conocer la recaudación, sus proyecciones e identificar la evasión fiscal.
- Vigilar la custodia de los bienes embargados o decomisados y el remate de los mismos, cuando ello proceda, en el ejercicio de sus funciones de cobro coactivo.
- Obtener de las entidades públicas, privadas y terceros en general, sin excepción, toda clase de información necesaria e inherente a la determinación de las obligaciones tributarias, a los hechos generadores de los tributos o de exenciones, a sus montos, fuentes de ingresos, remesas, retenciones, costos, reservas y gastos, entre otros, relacionados con la tributación, así como información de los responsables de tales obligaciones o de los titulares de derechos de exenciones tributarias sobre contribuyentes que se encuentren en proceso fiscal o en cumplimiento de los tratados internacionales.
- Promover actividades de investigación, capacitación y perfeccionamiento en materia tributaria, de los funcionarios, contribuyentes y de la sociedad civil en general.
- Impulsar programas de cultura tributaria y concientización cívico-tributaria de los ciudadanos.
- Controlar la ejecución de las funciones propias de las Administraciones Provinciales y Agencias Seccionales de Ingresos relacionadas con los procesos tributarios operativos, conforme a los programas, manuales, normas e instrucciones establecidas.
- Ejercer las demás funciones previstas en el Decreto de Gabinete 109 del 7 mayo de 1970 y sus modificaciones.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

SUBDIRECCIÓN GENERAL

Unidad Administrativa de quien depende: Despacho del Director General de Ingresos

Objetivo

Dirigir, administrar y aplicar la normativa fiscal del sistema tributario, verificando el cumplimiento de los planes, programas, estrategias y asuntos administrativos, a fin de que se cumplan las políticas impartidas por la Dirección.

Funciones

- Diseñar, controlar y evaluar los planes estratégicos, operativos y programas de gestión tributaria de la Dirección General de Ingresos para verificar su cumplimiento y lograr las metas de recaudación establecidas.
- Coordinar, controlar y evaluar la ejecución de los planes, programas y directrices establecidas para las Administraciones Provinciales de Ingresos, las Agencias Seccionales de Ingresos y las unidades administrativas de la Dirección General de Ingresos.
- Coordinar con la Dirección General las relaciones con entidades internacionales y nacionales, tanto del sector público como del privado.
- Representar al Director General en caso de ausencia o impedimento temporal, en los términos y condiciones que establezca la resolución que expida el Ministro de Economía y Finanzas, para tales efectos.
- Aplicar las funciones que por delegación le asigne el Director General.

**DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA**

Unidad Administrativa de quien depende: Despacho del Director General de Ingresos

Objetivo

Administrar los sistemas de información tributaria, mediante el análisis, diseño, construcción, implantación, operación y mantenimiento de las aplicaciones informáticas, para garantizar la disponibilidad de programas y herramientas de consulta y operación, tanto a los funcionarios de la administración como a los contribuyentes y ciudadanía en general.

Funciones

- Coordinar con la Dirección de Tecnología e Informática del Ministerio de Economía y Finanzas, las actividades relacionadas con la planificación y definición de políticas y normas de utilización de la información y de seguridad de los sistemas, así como la evaluación, selección, operación, mantenimiento y protección de los equipos de computación y software, incluyendo sus instalaciones físicas.
- Formular los requerimientos de infraestructura informática, incluyendo hardware, software, adquisiciones, personal y servicios.
- Coordinar con el Ministerio de Economía y Finanzas, el desarrollo e implementación de los planes de administración de riesgo de la infraestructura informática, incluyendo los temas de administración de la seguridad, de la capacidad, de la disponibilidad y de la continuidad de las operaciones en caso de desastres.
- Monitorear los sistemas de información tributaria, incluyendo los equipos de procesamiento, instalaciones físicas, y demás componentes de la infraestructura tecnológica.
- Brindar soporte técnico a los usuarios en el uso de los elementos de la infraestructura informática a que tienen acceso.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes unidades administrativas. Secciones de: Control de Calidad; Seguridad Informática; Implementación de Sistemas Tributarios; Análisis y Desarrollo de Sistemas Tributarios, con las Áreas de trabajo de Análisis de Sistemas Tributarios, y de Desarrollo de Sistemas Tributarios; Administración de Bases de Datos; y la de Infraestructura y Soporte Técnico, con las Áreas de trabajo de Administración de Aplicaciones, de Administración de Infraestructura Tecnológica, y de Administración y Soporte de Usuarios.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

SECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Sistemas de Información Tributaria

Objetivo

Verificar que los sistemas informáticos desarrollados cumplan con los requerimientos funcionales, mediante la aplicación de los estándares técnicos y de rendimiento especificados, para ofrecer eficiencia, facilidad de uso y mantenimiento.

Funciones

- Diseñar y aplicar metodologías de ingeniería de software para desarrollar sistemas informáticos de alta calidad, verificando la aplicación de los estándares de desarrollo y operación.
- Definir datos de prueba para verificar la calidad del software desarrollado.
- Ejecutar las pruebas formales a las aplicaciones informáticas.
- Monitorear la capacidad y facilidad para efectuar control de cambios y modificaciones en los sistemas en operación (mantenimiento).
- Elaborar mediciones de las métricas de rendimiento esperadas.
- Elaborar instructivos de los cambios y mejoras que se realicen a los sistemas informáticos tributarios acorde con los resultados de las pruebas.
- Elaborar y mantener actualizado el manual de procedimientos de las funciones asignadas.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

SECCIÓN DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Sistemas de Información Tributaria.

Objetivo

Establecer la seguridad de acceso y respaldo de los recursos informáticos de hardware, software y bases de datos, mediante la aplicación de procedimientos estandarizados, para salvaguardar la confidencialidad, integridad y accesibilidad de la información tributaria

Funciones

- Elaborar planes para proteger los sistemas informáticos de la Dirección General de Ingresos ante posibles amenazas y ataques cibernéticos, tanto internos como externos, a la Institución.
- Coordinar con la Dirección de Tecnología e Informática del Ministerio de Economía y Finanzas, la aplicación de las normas de seguridad y los controles de acceso lógicos a las instalaciones informáticas y bases de datos de la Dirección General de Ingresos, para evitar violaciones y accesos no autorizados a los sistemas y bases de datos, ejecutando acciones correctivas para garantizar la seguridad de los mismos
- Coordinar con la Dirección de Tecnología e Informática del Ministerio de Economía y Finanzas, la administración de los directorios de control de acceso a las bases de datos de producción, según las políticas de seguridad definidas.
- Coordinar con la Dirección de Tecnología e Informática del Ministerio de Economía y Finanzas, la creación, modificación e inactivación de usuarios a los sistemas en producción y desarrollo, en el dominio de la red, y la realización de pruebas de aplicaciones informáticas tributarias.
- Coordinar con la Dirección de Tecnología e Informática del Ministerio de Economía y Finanzas, el diseño de controles y procedimientos de respaldo de las bases de datos y recursos informáticos, para salvaguardar su integridad.
- Apoyar los proyectos de tecnología de la información, nuevos o en ejecución o cambio, agregando consideraciones de seguridad informática.
- Elaborar y mantener actualizado el manual de procedimientos de las funciones asignadas.

**SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS TRIBUTARIOS**

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Sistemas de Información Tributaria

Objetivo

Establecer y ejecutar metodologías de gestión en la implementación de los sistemas de información tributaria, cumpliendo con las normas y mejores prácticas que regulan la materia, para garantizar su correcto desarrollo y puesta en operación.

Funciones

- Organizar las necesidades de sistematización de servicios y de apoyo tecnológico a los procesos tributarios, agruparlos en proyectos de implementación de sistemas y coordinar las actividades necesarias para el análisis, diseño, construcción, pruebas, capacitación, documentación, implantación y gestión de los sistemas de información.
- Instrumentar una metodología estándar para la gestión de la implementación de sistemas tributarios y difundirla a todas las áreas involucradas.
- Coordinar con las áreas responsables la ejecución de las actividades planificadas, para asegurar el cumplimiento de las iniciativas de implementación de sistemas tributarios, dentro de los plazos y con los recursos establecidos.
- Transmitir, a todos los niveles involucrados en la implementación de los sistemas tributarios, los avances y posibles demoras, riesgos o desviaciones, proponiendo a su vez alternativas que permitan atender debidamente los requerimientos de los usuarios con los recursos disponibles y en los plazos asignados.
- Elaborar los requerimientos de hardware y software, licencias y mantenimiento que requiera la implementación de los sistemas de información tributarios
- Elaborar los términos de referencia y preparar informes técnicos documentados para viabilizar la implementación de los sistemas de información tributarios aprobados.
- Monitorear y dar seguimiento a las tareas para la implementación de los sistemas informáticos contemplados en los planes estratégicos, operativos y en desarrollo.
- Elaborar y mantener actualizado el manual de procedimientos de las funciones asignadas.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

SECCIÓN DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS TRIBUTARIOS

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Sistemas de Información Tributaria

Objetivo

Formular las soluciones de tecnología y el diseño de los sistemas de información, aplicando metodologías y mejores prácticas informáticas, para la implantación de sistemas de información tributarios.

Funciones

- Establecer y definir las normas, estándares y metodologías de análisis de requerimientos, diseño y desarrollo de sistemas tributarios.
- Analizar, diseñar y construir los requerimientos de los sistemas de información tributarios, así como colaborar en las pruebas, capacitación, documentación, implantación y gestión de dichos sistemas de información.
- Definir la arquitectura y los elementos de diseño de sistemas que garanticen mayor seguridad en las aplicaciones informáticas tributarias.
- Apoyar el diseño de la estructura de las bases de datos para desarrollar y operar los sistemas de información.
- Elaborar y mantener actualizado el manual de procedimientos de las funciones asignadas.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes Áreas de Trabajo: Análisis de Sistemas Tributarios; y Desarrollo de Sistemas Tributarios.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

ÁREA DE ANÁLISIS DE SISTEMAS TRIBUTARIOS

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información Tributaria

Objetivo

Identificar, analizar y organizar los requerimientos de mejoras a los sistemas de información tributaria, mediante la aplicación de metodologías y mejoras prácticas de análisis de sistemas, para la optimización de las funcionalidades de los sistemas informáticos tributarios.

Funciones

- Registrar los requerimientos de mejoras y cambios a las funcionalidades de los sistemas tributarios, que provengan de los usuarios internos y externos de la Dirección General de Ingresos, clasificándolos, agrupándolos y gestionándolos, de acuerdo con la metodología de análisis de requerimientos definida.
- Impulsar la implementación de los requerimientos en función de las prioridades establecidas.
- Elaborar los documentos detallados de requerimientos en los formatos definidos para el efecto y canalizarlos hacia el Área de Desarrollo de Sistemas Tributarios.
- Elaborar y mantener actualizado el manual de procedimientos de las funciones asignadas.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

ÁREA DE DESARROLLO DE SISTEMAS TRIBUTARIOS

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información Tributaria

Objetivo

Ejecutar el desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos tributarios, mediante las técnicas de programación de sistemas, actualizadas y estandarizadas, para atender los requerimientos de los sistemas de información tributaria, diligenciados por el área de Análisis de Sistemas.

Funciones

- Diseñar y programar los sistemas informáticos tributarios en base a los requerimientos definidos y los estándares de diseño de sistemas y de base de datos.
- Efectuar las pruebas unitarias de los componentes de los sistemas informáticos tributarios, asegurando que dichos componentes carezcan de errores de programación.
- Registrar los cambios y mejoras realizadas al código fuente de manera que se pueda garantizar la trazabilidad de los cambios y el posterior mantenimiento, utilizando herramientas de control de versiones.
- Elaborar y mantener actualizado el manual de procedimientos de las funciones asignadas.



SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Sistemas de Información Tributaria

Objetivo

Organizar y administrar las bases de datos, aplicando criterios técnicos, tecnológicos, de inteligencia de negocios, de seguridad y respaldo de las bases de datos, para salvaguardar la confidencialidad, integridad y accesibilidad de los datos.

Funciones

- Diseñar, crear y mantener las bases de datos de las aplicaciones tributarias y la configuración de los servidores, distribución de los datos y soluciones de almacenamiento.
- Instrumentar, dar soporte y gestionar las bases de datos tributarias, garantizando su funcionamiento y utilización.
- Aplicar políticas de seguridad implementando las herramientas necesarias para garantizar la confidencialidad de los datos de los contribuyentes.
- Monitorear la integridad de las bases de datos y su disponibilidad.
- Garantizar la seguridad de las bases de datos, diseñando planes de contingencia, y realizando copias de seguridad y de recuperación de desastres.
- Apoyar la generación de datos corporativos que ayuden a la toma de decisiones, a través de la implementación de herramientas de inteligencia de negocios.
- Ejecutar los despliegues de los objetos de base de datos a los ambientes de pruebas y producción, conforme las políticas definidas y el calendario establecido.
- Elaborar y mantener actualizado el manual de procedimientos de las funciones asignadas.

**SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TÉCNICO**

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Sistemas de Información Tributaria

Objetivo

Establecer los mecanismos de utilización de la infraestructura informática, mediante la aplicación de técnicas y herramientas de administración de sistemas, para garantizar óptimos niveles de servicio requeridos, salvaguardando la confidencialidad, integridad y accesibilidad de los sistemas de información.

Funciones

- Coordinar las tareas de creación, administración, almacenamiento, copias de seguridad, respaldo, recuperación de la información y actualización de los elementos de la infraestructura informática, incluyendo Bases de Datos, Sistemas Operativos, redes de comunicación, hardware, estaciones de trabajo y software.
- Coordinar la capacitación sobre las herramientas y componentes de hardware utilizados y demás paquetes y aplicaciones informáticas.
- Coordinar la administración de las redes de comunicación y mantener al día la documentación de la red de datos física y lógica.
- Coordinar el mantenimiento de los equipos informáticos, sistemas operativos, componentes de software y demás paquetes de software utilizados.
- Elaborar y mantener actualizados los planes de contingencia y de recuperación de desastres.
- Apoyar la evaluación técnica de las compras, adquisiciones y alquiler de infraestructura informática, incluyendo telecomunicaciones, hardware y software, verificando que se adecúen técnicamente a los requerimientos establecidos.
- Elaborar y mantener actualizado el manual de procedimientos de las funciones asignadas a su sección.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes Áreas de Trabajo: Administración de Aplicaciones; Administración de Infraestructura Tecnológica; y Administración y Soporte de Usuarios.

**ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE APLICACIONES****Unidad Administrativa de quien depende:** Sección de Infraestructura y Soporte Técnico**Objetivo**

Organizar y administrar los componentes de software de los sistemas informáticos tributarios, mediante la aplicación de estándares de gestión de aplicaciones, para asegurar que los sistemas se encuentren siempre en óptimo estado de funcionamiento.

Funciones

- Mantener un catálogo de las aplicaciones de internet e intranet que conforman los sistemas de información tributarios y la descripción de su interrelación para operar adecuadamente.
- Establecer y aplicar las políticas de control de cambios de las aplicaciones en ambiente de operación de manera que se garantice la continuidad de servicios.
- Ejecutar los despliegues de las aplicaciones a los ambientes de pruebas y producción, conforme las políticas definidas y el calendario establecido.
- Proponer mejoras y mantener actualizado el sitio web, velando por la accesibilidad, usabilidad y navegabilidad de la estructura gráfica y conceptual.
- Administrar los contenidos del sitio web, desarrollando herramientas de multimedia y aplicativos web que hagan más eficiente el uso del sitio.
- Verificar el funcionamiento del sitio web y el comportamiento de los usuarios, haciendo seguimiento a estadísticas tales como: número de visitas, páginas visitadas, duración de la visita, tasa de rebote, índice de conversión, etc.
- Elaborar y mantener actualizado el manual de procedimientos de las funciones asignadas a su área.

**ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Infraestructura y Soporte Técnico

Objetivo

Organizar y administrar los equipos de comunicaciones, servidores de cómputo, dispositivos de almacenamiento, utilizando centros de datos propios, para garantizar la disponibilidad permanente de la infraestructura tecnológica.

Funciones

- Mantener actualizado un catálogo de todos los componentes de infraestructura tecnológica.
- Instrumentar y mantener al día todos los componentes de actualización de software, que garanticen el debido funcionamiento de los mismos y aseguren las condiciones de garantía acordadas con los proveedores.
- Monitorear el rendimiento de todos los elementos de la infraestructura informática, incluyendo telecomunicaciones, hardware, software y base de datos.
- Elaborar informes periódicos de la situación de operación de los componentes de infraestructura, incluyendo propuestas de mejora continua.
- Mantener y resguardar las bitácoras de los cambios a los equipos y software bajo su administración, así como de los accesos y cambios planificados y ejecutados a los ambientes físicos.
- Elaborar y mantener actualizado el manual de procedimientos de las funciones asignadas.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE USUARIOS

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Infraestructura y Soporte Técnico

Objetivo

Desarrollar asistencia y soporte técnico para los usuarios, brindando capacitación y atendiendo oportunamente los incidentes que se reporten, para asegurar el trabajo continuo de los funcionarios.

Funciones

- Mantener actualizado el catálogo de usuarios internos de los sistemas informáticos tributarios y brindar soporte y atención a los incidentes que presenten los usuarios con equipos de cómputo a ellos asignados.
- Establecer un mecanismo efectivo de registro y seguimiento estadístico, de las incidencias reportadas por los usuarios que permita brindar mejor atención y planificar mejoras continuas en el soporte a usuarios.
- Orientar y comunicar a los usuarios las mejoras o actualizaciones que se planifiquen y puedan afectar la diaria utilización de los componentes de hardware o software de la institución, asignados para su uso.
- Elaborar informes periódicos de la situación del soporte a usuarios incluyendo propuestas de mejora continua.
- Elaborar y mantener actualizado el manual de procedimientos de las funciones asignadas a su área.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS TRIBUTARIOS

Unidad Administrativa de quien depende: Despacho del Director General de Ingresos

Objetivo

Preparar, analizar e interpretar estadísticas de recaudación de los impuestos, tasas y contribuciones; verificando el logro de las metas de ingresos y realizando estudios económico fiscales que apoyen la toma de decisiones en materia de política fiscal y administración tributaria.

Funciones

- Elaborar estudios económico-fiscales relacionados con el comportamiento y tendencias de los ingresos tributarios, cálculos de evasión y gasto tributario, distribución de carga fiscal, su progresividad, eficiencia y suficiencia y proyecciones de recaudación.
- Analizar y proyectar la recaudación de los ingresos tributarios.
- Mantener la base histórica de datos de los ingresos tributarios para apoyar la producción de estadísticas de recaudación, cumplimiento tributario e indicadores de gestión tributaria.
- Divulgar periódicamente las estadísticas de ingresos y de administración tributaria.
- Divulgar periódicamente los estudios económicos, proyecciones y resultados obtenidos.
- Publicar los resultados de los estudios fiscales realizados.



DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN

Unidad Administrativa de quien depende: Despacho del Director General de Ingresos

Objetivo

Establecer las políticas, normas y procedimientos para controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de todos los contribuyentes y gestionar, supervisar y controlar las actividades relacionadas con el registro de contribuyentes, la recepción de declaraciones y pagos, los agentes de retención, el manejo de la cuenta corriente, la atención y servicio a los contribuyentes, mediante la evaluación, seguimiento y mejora continua de los procesos y procedimientos, para brindar asistencia de calidad a los contribuyentes e incrementar los niveles de recaudación de los ingresos tributarios.

Funciones

- Dirigir, controlar y evaluar las actividades relacionadas con la gestión de los procesos de recaudación de los tributos de competencia de la Dirección General de Ingresos, recepción de declaraciones juradas, registro de contribuyentes, emisión de paz y salvos, atención de los contribuyentes, cuenta corriente, créditos fiscales, devoluciones y facturación, verificando su cumplimiento, para garantizar la efectiva aplicación de los procedimientos de recaudación a cargo de las entidades autorizadas.
- Diseñar mecanismos de operación y control para el cumplimiento formal de las obligaciones fiscales de todos los contribuyentes, responsables y terceros obligados, y la aplicación de sanciones por incumplimiento.
- Elaborar mecanismos de supervisión y control del cumplimiento de las obligaciones para los agentes de retención y el suministro de información de terceros y sus procesos de actualización permanente.
- Definir la política de atención y servicio al contribuyente, así como las iniciativas, metas de servicio e indicadores de gestión anuales.
- Prestar servicios de asistencia al contribuyente, facilitando los medios para presentar declaraciones juradas y efectuar los pagos que promuevan el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
- Establecer los procedimientos de inscripción, modificación y mantenimiento de los registros de contribuyentes, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas y dar seguimiento a sus procesos de actualización permanente.
- Mantener actualizados los registros de contribuyentes, agentes de retención, cuenta corriente y otorgar las certificaciones de cumplimiento que correspondan.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

- Aplicar las normas, procesos y procedimientos de gestión, referidas a la identificación, registro, control y seguimiento de los inmuebles como sujeto pasivo del impuesto de inmuebles, para el trámite de las exoneraciones que aplican y la liquidación del impuesto de inmuebles, con fines de actualización de los valores correspondientes a la cuenta corriente tributaria.
- Coordinar con las entidades externas, como Registro Público y la Autoridad Nacional de Administración de Tierras (ANATI), la actualización permanente de los datos de los inmuebles.
- Instruir a las Administraciones Provinciales y a las Agencias Seccionales de Ingresos, en materia de Planes, programas y procedimientos vinculados al área de recaudación, créditos fiscales, facturación y fiscalización del uso de impresoras fiscales y evaluar los resultados.
- Elaborar las normas que regulan la operación de la cuenta corriente tributaria de los contribuyentes y el registro de débitos y créditos, así como los procedimientos para su actualización, mantenimiento y depuración.
- Elaborar las normas para la actualización de las correcciones a la cuenta corriente, con base en las solicitudes presentadas por los contribuyentes y las verificaciones que sean necesarias.
- Elaborar y apoyar la negociación de convenios de prestación de servicios de recepción de pagos impositivos con las entidades recaudadoras y velar por su cumplimiento.
- Vigilar la aplicación de los procedimientos de recaudación a cargo de las entidades autorizadas y de las cajas de las Administraciones Provinciales y Agencias Seccionales de Ingresos.
- Controlar y evaluar el cumplimiento de las obligaciones que tienen las entidades recaudadoras autorizadas a recaudar los tributos que administra la Dirección General de Ingresos, verificando el efectivo recaudo y depósito de las sumas recaudadas.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes unidades administrativas. Secciones de: Registro de Contribuyentes; Cuenta Corriente; Control de Servicios al Contribuyente, con las Áreas de trabajo de Servicios al Contribuyente, de Centro de Contacto con el Contribuyente, y de Educación al Contribuyente y Portal WEB; Agentes de Retención; Equipos Fiscales y Facturación; Inmuebles; Devoluciones; y la de Control a Entidades Recaudadoras.

**SECCIÓN DE REGISTRO DE CONTRIBUYENTES****Unidad Administrativa de quien depende:** Departamento de Recaudación**Objetivo**

Definir la aplicación de las normas y procedimientos relativos a los procesos de inscripción, modificación y mantenimiento del registro de contribuyentes, verificando su correcta ejecución y tramitación, con el propósito de mantener actualizadas las bases de datos generales y de obligaciones de todos los contribuyentes administrados por la Dirección General de Ingresos.

Funciones

- Operar los mecanismos de gestión y control respectivos, para que los procesos de inscripción, actualización, mantenimiento y modificación del registro de contribuyentes en general, y de agentes de retención y responsables en particular, se ejecuten conforme a los procedimientos y normas vigentes.
- Orientar permanentemente los mecanismos de actualización y depuración del registro de contribuyentes, altas, bajas y modificaciones, realizando verificaciones periódicas en las bases de datos de los sistemas de información de la institución.
- Estandarizar la correcta aplicación de los procedimientos operativos de registro de inmuebles, sus datos de identificación y las exoneraciones que aplican, para garantizar la adecuada liquidación del impuesto de inmuebles y la oportuna actualización de los valores correspondientes a la cuenta corriente tributaria.
- Apoyar las actividades de coordinación con entidades externas que provean datos e informaciones que afecten el registro de contribuyentes, para que los procedimientos que se establezcan, garanticen la consistencia de informaciones de inscripción, mantenimiento y bajas de los registros.
- Orientar a los contribuyentes acerca del uso de los servicios de Internet, para que puedan realizar sus trámites relacionados con el registro de contribuyentes
- Operar los sistemas de información que le sean asignados y aplicar los procesos automatizados.
- Vigilar la ejecución de las políticas, normas, procedimientos e instrucciones establecidos sobre los procesos de inscripción y mantenimiento del registro de contribuyentes incluyendo las Administraciones Provinciales y Agencias Seccionales de Ingresos.

**SECCIÓN DE CUENTA CORRIENTE****Unidad Administrativa de quien depende:** Departamento de Recaudación**Objetivo**

Formular los criterios y pautas técnicas de las normas y procedimientos para el manejo de la cuenta corriente de los contribuyentes y los documentos que la afectan a fin de garantizar que la actualización, mantenimiento, corrección y depuración de sus datos, documentos y transacciones de naturaleza débito y crédito, se realicen en forma integral, correcta y oportuna.

Funciones

- Apoyar la definición de criterios y pautas para la conformación y administración de la cuenta corriente tributaria, en cuanto se refiere, entre otros aspectos, al tratamiento de documentos de naturaleza débito y crédito, al cálculo de rutinas, a la liquidación de sanciones e intereses, a la imputación de pagos, y al registro de devoluciones y compensaciones.
- Aplicar los mecanismos de operación y control establecidos, que aseguren el mantenimiento y la actualización y depuración permanentes de la cuenta corriente tributaria de los contribuyentes.
- Vigilar que las directrices, normas, manuales y procedimientos que rigen la administración de la cuenta corriente, tales como la aplicación de débitos y créditos, el cálculo de rutinas, la liquidación de sanciones e intereses, la imputación de pagos, el registro de devoluciones y compensaciones, se apliquen en forma correcta, a fin de garantizar la confiabilidad de los saldos y la generación de estados de cuenta válidos y confiables.
- Analizar las normas técnicas que se establezcan sobre el manejo de la cuenta corriente y sobre el registro de documentos y transacciones de naturaleza débito y crédito.
- Ejecutar los procesos complementarios de verificación, que aseguren el trámite completo de las solicitudes de corrección de cuenta corriente presentadas por los contribuyentes, hasta la verificación de su correcta actualización e imputación en los registros de cuenta corriente.
- Apoyar a todas las dependencias de la institución, que requieran utilizar los servicios por Internet, para incorporar los datos y documentos que afectan la cuenta corriente de los contribuyentes.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

- Ejecutar los procedimientos que corresponda, para generar informaciones, documentos y certificados asociados a la cuenta corriente, tales como paz y salvos y estados de cuenta.
- Operar los sistemas de computación que le sean asignados y aplicar los procesos automatizados establecidos.
- Transmitir las instrucciones y normas que sean establecidas sobre los procesos de administración, mantenimiento y actualización de la cuenta corriente tributaria y monitorear la gestión de las dependencias de la institución, en especial la de las Administraciones Provinciales y Agencias Seccionales de Ingresos.

**SECCIÓN DE CONTROL DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE****Unidad Administrativa de quien depende:** Departamento de Recaudación**Objetivo**

Definir las políticas, de atención y servicio, dirigidas a la orientación de los contribuyentes, a la administración del centro de atención de llamadas, a la promoción de la cultura tributaria y al mejoramiento continuo del portal Web, mediante la supervisión permanente de los procesos y procedimientos, con el objeto de detectar oportunidades de mejora en el modelo de asistencia.

Funciones

- Impulsar y coordinar la aplicación de investigaciones y estudios de diagnóstico de calidad dirigidos a identificar problemas en el modelo de asistencia, así como a medir el nivel de satisfacción del contribuyente.
- Elaborar propuestas de planes y estrategias para la ampliación y optimización de cobertura de los servicios prestados a través de los diferentes canales de atención.
- Elaborar informes periódicos sobre la calidad de los servicios ofrecidos.
- Programar, diseñar y coordinar acciones que promuevan la cultura orientada al servicio de los contribuyentes.
- Formular y proponer cambios en el modelo de atención para ofrecer un mejor servicio de información y asistencia a los contribuyentes.
- Elaborar las actualizaciones de las guías y manuales de procedimientos.
- Establecer un sistema para documentar las denuncias, quejas, reclamaciones y comentarios de los contribuyentes.
- Apoyar en el establecimiento de las metas de servicio anuales, basadas en las necesidades de los contribuyentes.
- Apoyar en la definición de indicadores de gestión para medir la ejecución de las actividades.
- Verificar el cumplimiento de las metas de servicio anuales establecidas y velar por la aplicación de los correctivos pertinentes.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

- Analizar y evaluar el desempeño del sistema de atención y servicio al contribuyente e informar periódicamente sobre los resultados.
- Programar, diseñar y apoyar en la ejecución de planes, programas y actividades de educación y cultura tributaria dirigidas a los contribuyentes.
- Coordinar, según las áreas y temas de su competencia, el mantenimiento y actualización del contenido del Portal Web de la Institución.
- Elaborar guías y criterios para gestionar el proceso de consultas en forma presencial, telefónica, por Internet o a través de nuevas tecnologías, y monitorear su aplicación.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes Áreas de Trabajo: Servicios al Contribuyente; Centro de Contacto con el Contribuyente; y la de Educación al Contribuyente y Portal WEB.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

ÁREA DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Control de Servicios al Contribuyente.

Objetivo

Aplicar la política, normas y procedimientos de atención y servicio al contribuyente, mediante la operación de una plataforma de información, asistencia y orientación presencial permanente, con el objeto de facilitar la realización de trámites y servicios requeridos por el contribuyente.

Funciones

- Dotar de servicios de información, asistencia y orientación presencial permanente a los contribuyentes, en las áreas de plataformas y demás canales que se establezcan.
- Operar los trámites de las solicitudes de los contribuyentes.
- Aplicar instrumentos de medición de calidad.
- Operar el sistema de denuncias, quejas, reclamaciones y comentarios de los contribuyentes.
- Elaborar los reportes de desempeño e indicadores de rendimiento de los servicios realizados e informar periódicamente sobre los resultados.
- Ejecutar actividades de educación y cultura tributaria dirigidas a los contribuyentes.
- Detectar las imprecisiones encontradas en las guías y manuales de procedimientos y proponer los debidos ajustes.

**ÁREA CENTRO DE CONTACTO CON EL CONTRIBUYENTE**

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Control de Servicios al Contribuyente.

Objetivo

Aplicar un sistema de comunicación telefónica de atención y servicio al contribuyente, mediante la operación de una plataforma para la realización y recepción de llamadas, con el objeto de brindar información, orientación y asistencia a los contribuyentes.

Funciones

- Establecer los servicios de información, asistencia y orientación telefónica a los contribuyentes.
- Aplicar instrumentos de medición de calidad.
- Instrumentar el sistema de quejas y comentarios de los contribuyentes.
- Ejecutar campañas telefónicas de educación y cultura tributaria dirigidas a los contribuyentes.
- Detectar las imprecisiones encontradas en las guías y manuales de procedimientos y proponer los debidos ajustes.
- Elaborar los reportes de desempeño e indicadores de rendimiento de los servicios realizados e informar periódicamente sobre los resultados.

**ÁREA DE EDUCACIÓN AL CONTRIBUYENTE Y PORTAL WEB**

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Control de Servicios al Contribuyente.

Objetivos

Formular planes de cultura tributaria, mediante la implementación de programas de educación dirigidos a sensibilizar al ciudadano acerca de la importancia de la función social del tributo, para fortalecer el conocimiento, comprensión y entendimiento de las normas tributarias y su aplicación.

Funciones

- Formular, en coordinación con las unidades que corresponda, los planes, programas y campañas de información y orientación dirigidas al contribuyente.
- Organizar, programar y ejecutar las actividades de divulgación, información, educación y cultura tributaria, especialmente aquellas tendientes a generar una mayor conciencia cívico-tributaria.
- Proponer mejoras en cuanto a la forma y modalidad de presentar la información y los mensajes institucionales a los contribuyentes.
- Diseñar planes y programas de acción que incrementen la participación ciudadana, utilizando la plataforma de las redes sociales y los diversos proyectos que desarrolla el país en esta materia.
- Asesorar y apoyar a todos los niveles de la Institución, en la preparación de programas con incidencia directa en la atención al contribuyente.
- Organizar y efectuar encuentros, seminarios, congresos y talleres tributarios.
- Elaborar materiales técnicos, en físico y digital, tales como: instructivos, videos tutoriales, folletos, dípticos, trípticos, etc., asegurando la calidad y exactitud de la información.
- Ejecutar, en coordinación con el área responsable, las campañas de difusión, educación y cultura tributaria dirigidas a los contribuyentes.
- Promover el apoyo de otras entidades a las actividades de cultura tributaria y formación ciudadana.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

- Elaborar, en coordinación con las áreas y temas de su competencia, el mantenimiento y actualización del contenido informativo del Portal Web de la Institución.
- Diseñar y producir contenidos de carácter interactivo para medios digitales, que permitan divulgar oportunamente la información tributaria y promover el conocimiento de las normas a nivel nacional.
- Mantener actualizado el contenido y publicaciones producidas para los canales de las redes sociales de comunicación.
- Coordinar la distribución interna y externa de material informativo, a través de los medios digitales de información.

**SECCIÓN DE AGENTES DE RETENCIÓN****Unidad Administrativa de quien depende:** Departamento de Recaudación**Objetivo**

Implementar las normas y procedimientos relativos a los procesos tributarios de los agentes de retención, efectuando el seguimiento permanente de sus obligaciones de declaración y pago, con el objeto de garantizar la oportunidad y efectividad en su cumplimiento y establecer los correctivos del caso.

Funciones

- Aplicar los mecanismos de operación y control para supervisar el cumplimiento de las obligaciones formales de retener, pagar, declarar e informar, de los agentes de retención.
- Ejecutar las actividades de registro relacionadas con los agentes de retención, a fin de lograr la correcta y oportuna actualización de sus datos generales y de obligaciones en el registro de contribuyentes.
- Supervisar que los procedimientos que procesan las informaciones y datos de las transacciones y documentos generados por los agentes de retención, sean correctamente actualizados en las bases de datos de la institución.
- Vigilar que los agentes de retención presenten los informes establecidos en leyes y normas reglamentarias
- Analizar la calidad de la información presentada por los agentes de retención y proponer los correctivos de ajuste necesarios.
- Formular requerimientos a los agentes de retención, según corresponda.
- Orientar sobre los mecanismos de supervisión y control del cumplimiento de las obligaciones para los agentes de retención y el suministro de información de terceros y sus procesos de actualización permanente.
- Promover los canales de comunicación establecidos, para facilitar el uso de los servicios por Internet, a fin de que los agentes de retención puedan efectuar sus pagos, presentar sus declaraciones y validar las informaciones y certificaciones almacenadas en la base de datos de la institución.
- Participar en el análisis de casos particulares, con el objeto de unificar criterios y dar respuesta oportuna a los requerimientos y consultas realizadas por agentes de retención, contribuyentes, proveedores de bienes y servicios, y público en general.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

- Verificar que se mantenga actualizada la información publicada en la página Web de la institución en los temas relacionados con las retenciones de impuestos.
- Atender las consultas de los agentes de retención y contribuyentes en general y divulgar oportunamente los cambios que se presenten en normas y disposiciones reglamentarias.



SECCIÓN DE EQUIPOS FISCALES Y FACTURACIÓN

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Recaudación

Objetivo

Aplicar los mecanismos de autorización para la expedición de facturas, el uso de equipos e impresoras fiscales y otras herramientas de facturación, tales como programas informáticos y equipos electrónicos, aplicando las normas, procesos, procedimientos y mecanismos establecidos, para mejorar los controles y garantizar su utilización por parte de los contribuyentes.

Funciones

- Supervisar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la expedición de facturas, de conformidad con las políticas, instrucciones y delegaciones establecidas.
- Aplicar las normas, criterios, manuales, procedimientos y herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades de control de equipos fiscales y facturación.
- Organizar las normas y guías utilizadas en los procesos de facturación y autorización de equipos fiscales y programas electrónicos.
- Apoyar a las Administraciones Provinciales y Agencias Seccionales de Ingresos, para que las instrucciones y procedimientos sobre la utilización de equipos fiscales y facturación, sean aplicadas correctamente.
- Supervisar la gestión y control de los mecanismos relacionados con el uso de equipos fiscales y facturación empleados por los contribuyentes.
- Vigilar los procesos que permiten mantener actualizada la información que soporta los inventarios de equipos fiscales, la autorización de facturación y las actuaciones de control que ejecuten las Administraciones Provinciales y Agencias Seccionales de Ingresos.
- Ejecutar las solicitudes de los contribuyentes sobre la utilización de diferentes mecanismos de facturación, tales como programas informáticos y equipos electrónicos, y supervisar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.



SECCIÓN DE INMUEBLES

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Recaudación

Objetivo

Aplicar las normas, procedimientos y mecanismos operativos y automatizados relacionados con los procesos de administración, liquidación y pago del impuesto de inmuebles, en especial aquellos relacionados con la declaración e inscripción de mejoras, el pago de la ganancia de capital en la venta de bienes, la aplicación de multas por incumplimiento de obligaciones y el trámite de las solicitudes de exoneración del impuesto, con fines de actualización del registro de inmuebles y de la cuenta corriente tributaria.

Funciones

- Ejecutar los procedimientos y herramientas de operación y control establecidas, a fin de que se realicen correctamente las actividades relacionadas con el reconocimiento de los derechos a exoneraciones de inmuebles y con el cumplimiento formal de las obligaciones fiscales relativas a los inmuebles e incorporadas en el registro de contribuyentes de la institución.
- Elaborar normas, guías de supervisión y control en los procesos de declaración e inscripción de mejoras, en el pago de la ganancia de capital en la venta de bienes, en la aplicación de multas por incumplimiento de obligaciones y en la actualización de los datos de los inmuebles en el registro de contribuyentes, dentro de los planes y procedimientos aprobados.
- Operar los mecanismos de control para que se tramiten en forma oportuna y correcta las solicitudes relacionadas con el impuesto de inmuebles, verificando el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos.
- Vigilar que las directrices, normas, manuales y procedimientos que rigen la administración de los inmuebles, se apliquen en forma correcta, a fin de garantizar la actualización de sus datos en el registro de contribuyentes y en la cuenta corriente tributaria, para ofrecer saldos y estados de cuenta válidos y confiables.
- Analizar las normas, reglamentos e instructivos, sobre la administración del impuesto de inmuebles, a fin de garantizar la correcta liquidación de las declaraciones y pagos, y la efectiva actualización de las bases de datos.
- Facilitar los servicios por Internet para que los contribuyentes puedan generar sus declaraciones de inmuebles y ganancia de capital y para que terceros puedan validar los pagos correspondientes.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

- Ejecutar los procesos complementarios de verificación que aseguren la correcta aplicación de los registros de inmuebles, su identificación, las exoneraciones que aplican y la liquidación del impuesto de inmuebles, para lograr su correcta actualización e imputación en los registros de cuenta corriente.
- Activar los canales de comunicación establecidos, para ejecutar las actividades de coordinación con entidades externas, tales como Registro Público y la Autoridad Nacional de Administración de Tierras (ANATI), a fin de garantizar la ejecución de acciones relacionadas con el registro y modificación de datos de los inmuebles.
- Monitorear la utilización de los servicios de Internet por parte de los contribuyentes y funcionarios de la institución, a fin de determinar el uso adecuado de aplicaciones y programas en la generación de declaraciones de inmuebles y ganancia de capital y en la validación de información por parte de terceros.
- Operar los sistemas tecnológicos que le sean asignados y aplicar los procesos automatizados establecidos.
- Transmitir las instrucciones y normas que sean establecidas sobre los procesos de administración, mantenimiento y actualización de la cuenta corriente tributaria y monitorear la gestión de las dependencias de la institución, en especial de las Administraciones Provinciales y Agencias Seccionales de Ingresos.



SECCIÓN DE DEVOLUCIONES

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Recaudación

Objetivo

Aplicar las normas y procedimientos para la atención y trámite de solicitudes de devolución, compensación y cesión de impuestos, garantizando la actualización oportuna de la cuenta corriente tributaria.

Funciones

- Controlar las normas, criterios, manuales, procedimientos y herramientas establecidas para la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el trámite de las solicitudes de devolución, compensación y cesión de impuestos.
- Apoyar la elaboración de normas, guías, e instrucciones para la gestión y control de los procesos de autorización y aprobación de las solicitudes de devolución, compensación y cesión de impuestos por parte de los contribuyentes administrados, dentro de los planes y procedimientos aprobados.
- Asesorar sobre los procedimientos de trámite, análisis y aprobación de las solicitudes de devolución, compensación y cesión de impuestos.
- Operar los mecanismos de control para aplicar las devoluciones, compensaciones y cesiones de impuestos, de conformidad con las normas vigentes.
- Transmitir instrucciones y monitorear el flujo de las solicitudes de devolución, compensación y cesión de impuestos, a nivel nacional.
- Mantener actualizados, en el sistema informático, los datos que soportan los servicios de devoluciones, compensaciones y cesiones de impuestos.
- Supervisar y evaluar los procedimientos de gestión y control de las devoluciones, compensaciones y cesiones de impuestos y proponer los correctivos y mejoras cuando sea el caso.

**SECCIÓN DE CONTROL A ENTIDADES RECAUDADORAS****Unidad Administrativa de quien depende:** Departamento de Recaudación**Objetivo**

Definir las actividades relacionadas con la recaudación de los tributos de competencia de la Dirección General de Ingresos, que sean ejecutadas por las Administraciones Provinciales y Agencias Seccionales de Ingresos o por las entidades recaudadoras autorizadas, de conformidad con las disposiciones y normas vigentes, verificando su cumplimiento, para garantizar la efectiva aplicación de los procedimientos de recaudación a cargo de las entidades autorizadas.

Funciones

- Elaborar las normas y procedimientos para la recepción de pagos de responsabilidad de la Dirección General de Ingresos, en sus propias cajas o a través de entidades recaudadoras autorizadas.
- Apoyar la elaboración y negociación de convenios de prestación de servicios de recepción de pagos impositivos con las entidades recaudadoras y velar por su cumplimiento.
- Vigilar la correcta aplicación de los registros de cuenta corriente de las entidades recaudadoras autorizadas a recaudar los tributos que administra la Dirección General de Ingresos, validando el cumplimiento de las normas y convenios suscritos, el reporte de documentos de pago recibidos, el efectivo recaudo y depósito de las sumas recaudadas por concepto de impuestos, derechos, tasas, contribuciones, multas, sanciones, intereses, recaudos y demás gravámenes efectuados por las entidades autorizadas por la Dirección General de Ingresos, sancionando su incumplimiento.

**DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA**

Unidad Administrativa de quien depende: Despacho del Director General de Ingresos

Objetivo

Determinar el cumplimiento tributario de los contribuyentes, mediante la aplicación de programas de auditoría, fiscalización e inspección, con el objeto de disminuir los niveles de evasión y defraudación fiscal, analizar la procedencia de las devoluciones de impuestos, autorizar la presentación de declaraciones rectificativas, validar los trámites de las Organizaciones No Gubernamentales y atender otros trámites especiales.

Funciones

- Definir la política de control de cumplimiento tributario y los trámites de devoluciones y rectificativas, con fundamento en los objetivos estratégicos institucionales.
- Establecer los objetivos, metas y directrices del plan anual de auditoría y fiscalización.
- Formular y planificar los programas específicos de auditoría y fiscalización.
- Establecer las pautas, criterios y lineamientos para el diseño del modelo de riesgo, con el fin de detectar formas de evasión y fraude fiscal.
- Establecer los criterios, técnicas y metodologías, para el desarrollo de los estudios e investigaciones y para el desarrollo de herramientas de inteligencia fiscal y de medición del riesgo.
- Establecer acciones para prevenir y evitar el incumplimiento fiscal.
- Dirigir, supervisar y controlar la selección técnica de contribuyentes.
- Definir la política de resolución de solicitudes de trámites en materia de devoluciones, rectificativas, Organizaciones No Gubernamentales y otros casos específicos.
- Dirigir, supervisar y controlar el ejercicio de las labores de inspección, fiscalización y auditoría en las Administraciones Provinciales y Agencias Seccionales de Ingresos.
- Apoyar el diseño y desarrollo de bases de datos y aplicaciones informáticas para cruce y análisis de información y apoyo a la selección de contribuyentes a fiscalizar.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

- Apoyar en la planificación estratégica y elaborar, ejecutar, supervisar y controlar el plan operativo, de acuerdo con los lineamientos y procedimientos establecidos por las unidades pertinentes.
- Definir, en coordinación con la unidad respectiva los índices e indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones y metas establecidas y proponer los correctivos que correspondan.
- Coordinar y dirigir la elaboración de manuales, guías, procedimientos y herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades de fiscalización y auditoría.
- Coordinar los mecanismos interdepartamentales para el cobro efectivo de las deudas determinadas.
- Apoyar a las Administraciones Provinciales y a las Agencias Seccionales de Ingresos, en la ejecución de los programas específicos de inspección, fiscalización y auditoría, así como en la implementación de los procesos y procedimientos.
- Apoyar y facilitar la divulgación, comprensión e interpretación de leyes y demás normas de carácter sub legal, procesos, procedimientos relativas a la materia fiscal.
- Aprobar las resoluciones que determinan liquidaciones adicionales producto de las acciones de fiscalización.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes unidades administrativas. Secciones de: Inteligencia Fiscal y Análisis Estratégico; Programación y Control, con las Áreas de Trabajo de Programación, y de Control y Gestión; Auditoría Sectorial, con las Áreas de Trabajo de Personas Naturales, y de Personas Jurídicas; Auditoría de Grandes Contribuyentes; Fiscalización Masiva, con las Áreas de Trabajo de Impuesto sobre la Transferencia de Bienes Corporales Muebles y la Prestación de Servicios, de Impuesto sobre la Renta, y de Cruces de Información; Auditoría de Devolución de Impuestos, con las Áreas de Trabajo de Personas Naturales, y de Personas Jurídicas; Impuestos Selectivos; Cálculo Alternativo del Impuesto sobre la Renta, CAIR; Organizaciones No Gubernamentales y Fundaciones sin fines de lucro; Verificación de Declaraciones, con las Áreas de Trabajo de Auditoría de Declaraciones Rectificativas, de Impuesto sobre la Transferencia de Bienes Corporales Muebles y la Prestación de Servicios, y de Impuesto Sobre la Renta; Auditoría de Eliminación de Estimadas; Auditoría de Cambio de Periodo Fiscal; y la de Revisión Técnico Jurídica.



SECCIÓN DE INTELIGENCIA FISCAL Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Fiscalización Tributaria

Objetivo

Crear perfiles de riesgo mediante el análisis de información especializada y el uso de metodologías de investigación, con el fin de mejorar la efectividad de los planes y programas de auditoría y fiscalización.

Funciones

- Elaborar los estudios e investigaciones que conduzcan a la identificación y determinación de perfiles riesgos.
- Elaborar el modelo de análisis de riesgo de cumplimiento tributario.
- Coordinar con otras entidades el suministro de información o documentos útiles para la investigación e identificación de casos de incumplimiento.
- Elaborar estadísticas y analizar información de naturaleza tributaria, que puedan ser utilizadas en la investigación, identificación y persecución de conductas de incumplimiento.
- Apoyar, con elementos técnicos y legales, las labores de fiscalización en progreso, sobre casos de evasión o elusión, producto de planificación fiscal compleja.
- Apoyar en la formulación de los planes y programas de control, inspección, fiscalización y auditoría.
- Elaborar informes que apoyen la toma de decisiones en el proceso de identificación y selección de contribuyentes.

**SECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y CONTROL**

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Fiscalización Tributaria

Objetivo

Seleccionar los casos a auditar mediante cruces de información, índices, factores de riesgo, y planificar y monitorear su ejecución, diseñando y controlando las actividades de auditoría, fiscalización y atención de solicitudes, mediante la organización y seguimiento de los planes y programas desarrollados, en función del modelo de riesgo, la selección de contribuyentes y los recursos disponibles, con el objeto de incrementar la productividad de las actuaciones de control.

Funciones

- Coordinar la planificación y programación de las actividades de auditoría, fiscalización y resolución de solicitudes de devolución, declaraciones rectificativas, Organizaciones No Gubernamentales y otros.
- Establecer los lineamientos para la elaboración del plan operativo anual tomando en consideración índices, factores de riesgo e indicadores de incumplimiento.
- Apoyar el diseño de los programas de auditoría y fiscalización.
- Estandarizar las pautas para la elaboración de los programas, orientados a la atención de solicitudes de trámites en materia de devoluciones, rectificativas, Organizaciones No Gubernamentales y otros casos específicos.
- Supervisar las acciones de seguimiento y control de los programas de inspección, fiscalización y auditoría.
- Establecer los criterios y factores para la selección de contribuyentes a fiscalizar, con fines de implementación de nuevos programas de fiscalización o auditoría.
- Proponer cruces entre diferentes fuentes de información, tanto internas como externas.
- Supervisar el proceso de selección de contribuyentes y responsables a fiscalizar, de acuerdo con los programas de auditoría establecidos en los planes operativos.
- Controlar la ejecución de los planes y programas de fiscalización y auditoría y proponer los ajustes necesarios función de los resultados obtenidos.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes Áreas de Trabajo: Programación; y Control y Gestión.



ÁREA DE PROGRAMACIÓN

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Programación y Control.

Objetivo

Seleccionar contribuyentes, elaborar planes y programas de auditoría, fiscalización y resolución de solicitudes, mediante la aplicación del modelo de análisis de riesgo, con el fin de organizar el trabajo operativo e incrementar la productividad de las actuaciones de control.

Funciones

- Elaborar los planes operativos anuales de auditoría utilizando cruces de información de distintas variables, índices y factores de riesgos.
- Elaborar los programas de auditoría y fiscalización.
- Seleccionar los contribuyentes y responsables a fiscalizar de acuerdo con los programas de auditoría y fiscalización contemplados en el plan operativo anual aprobado.
- Seleccionar los casos de devoluciones, rectificativas, Organizaciones No Gubernamentales y otros, que serán atendidos de acuerdo con los programas de resolución y atención de solicitudes recibidas.
- Elaborar los programas para atender las solicitudes de trámites en materia de devoluciones, rectificativas, Organizaciones No Gubernamentales y otros casos específicos.
- Ajustar y aplicar correctivos a los planes y programas de fiscalización, con base en el análisis de la productividad (costo-beneficio) de los casos asignados y finalizados.
- Elaborar manuales, guías, procedimientos y herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades de fiscalización y auditoría.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

ÁREA DE CONTROL Y GESTIÓN

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Programación y Control.

Objetivo

Determinar las actividades de auditoría, fiscalización y resolución de solicitudes, mediante el seguimiento y monitoreo de la ejecución de los planes y programas, con el fin de identificar oportunidades de mejora y realizar los ajustes pertinentes.

Funciones

- Supervisar el avance de las planes y programas de auditoría, fiscalización y resolución de solicitudes de devoluciones, rectificativas, Organizaciones No Gubernamentales.
- Controlar el proceso de selección y asignación de casos.
- Vigilar que la ejecución de los planes y programas se realice conforme a lo establecido en los manuales, guías, procedimientos apoyándose en las herramientas suministradas para el desarrollo de las actividades de fiscalización y auditoría.
- Detectar y comunicar al Área de Programación las oportunidades de mejora, adecuación, o actualización de los manuales, guías, procedimientos.
- Evaluar los flujos de trabajo, desde el inicio de un caso hasta su conclusión o cierre.
- Interpretar los resultados, con base en el análisis de la productividad (costo-beneficio) de los casos asignados y finalizados.
- Vigilar que los mecanismos para el cobro efectivo de las deudas determinadas, sean ejecutados conforme a los procedimientos establecidos y tengan los resultados esperados.

**SECCIÓN DE AUDITORÍA SECTORIAL**

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Fiscalización Tributaria

Objetivo

Dirigir los programas de auditoría sectorial a personas naturales y jurídicas, con base en las facultades legales y reglamentarias atribuidas y de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para la determinación de incumplimiento en materia fiscal.

Funciones

- Coordinar la ejecución de los programas de auditoría sectorial, dirigidos a los contribuyentes seleccionados.
- Supervisar la elaboración de los documentos, actas o actos oficiales, correspondientes a los resultados de las auditorías.
- Vigilar que los ajustes que resulten de las auditorías, sean incorporados en la cuenta corriente tributaria de los contribuyentes.
- Aprobar la propuesta de aplicación de sanciones a contribuyentes infractores, de acuerdo con lo señalado en las leyes tributarias.
- Controlar la correcta ejecución de los programas establecidos y el cumplimiento de los procedimientos.
- Aprobar las auditorías realizadas por cada una de las unidades o equipos de auditores, así como las estimaciones de adeudos y reliquidaciones fiscales resultantes.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes Áreas de Trabajo: Personas Naturales; y Personas Jurídicas.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

ÁREA DE PERSONAS NATURALES

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Auditoría Sectorial

Objetivo

Establecer programas de auditoría sectorial dirigidos a personas naturales, con base en las facultades legales y reglamentarias atribuidas y de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para la determinación de incumplimientos en materia fiscal.

Funciones

- Ejecutar los programas de auditoría sectorial, dirigidos a los contribuyentes seleccionados.
- Elaborar los documentos, actas o actos oficiales, correspondientes a los resultados de las auditorías.
- Supervisar la actualización de la cuenta corriente de los contribuyentes.
- Proponer la aplicación de sanciones a contribuyentes infractores, de acuerdo con lo señalado en las leyes tributarias.
- Ejecutar los programas y los procedimientos establecidos.
- Promover la aprobación de las auditorías realizadas, así como las estimaciones de adeudos y reliquidaciones fiscales resultantes.

**ÁREA DE PERSONAS JURÍDICAS****Unidad Administrativa de quien depende:** Sección de Auditoría Sectorial**Objetivo**

Implementar programas de auditoría sectorial dirigidos a personas jurídicas, con base en las facultades legales y reglamentarias atribuidas y de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para la determinación de incumplimiento en materia fiscal.

Funciones

- Ejecutar los programas de auditoría sectorial, dirigidos a los contribuyentes seleccionados.
- Elaborar los documentos, actas o actos oficiales, correspondientes a los resultados de las auditorías.
- Supervisar la actualización de la cuenta corriente de los contribuyentes.
- Proponer la aplicación de sanciones a contribuyentes infractores, de acuerdo con lo señalado en las leyes tributarias.
- Ejecutar los programas y los procedimientos establecidos.
- Promover la aprobación de las auditorías realizadas, así como las estimaciones de adeudos y reliquidaciones fiscales resultantes.

**SECCIÓN DE AUDITORÍA DE GRANDES CONTRIBUYENTES**

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Fiscalización Tributaria

Objetivo

Establecer programas de auditoría y fiscalización dirigidos a grandes contribuyentes, con base en las facultades legales y reglamentarias atribuidas y de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para la determinación de incumplimiento en materia fiscal.

Funciones

- Proponer criterios y factores para la selección de contribuyentes a fiscalizar y para la creación de nuevos programas de auditoría y fiscalización de grandes contribuyentes.
- Ejecutar los programas de auditoría y fiscalización dirigidos a los grandes contribuyentes seleccionados.
- Elaborar los documentos, actas o actos oficiales, correspondientes a los resultados de las auditorías.
- Supervisar la actualización de la cuenta corriente de los contribuyentes.
- Proponer la aplicación de sanciones a grandes contribuyentes infractores, de acuerdo con lo señalado en las leyes tributarias.
- Aplicar los procedimientos y la correcta ejecución de los planes y programas establecidos.
- Aprobar las auditorías realizadas por cada una de las unidades o equipos de auditores, así como las estimaciones de adeudos y reliquidaciones fiscales resultantes.

**SECCIÓN DE FISCALIZACIÓN MASIVA****Unidad Administrativa de quien depende:** Departamento de Fiscalización Tributaria**Objetivo**

Establecer los programas de fiscalización masiva en materia de omisos, inexactos, y otros que se implementen a partir de los cruces de información, con base en las facultades legales y reglamentarias atribuidas y de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para la determinación de incumplimiento en materia fiscal.

Funciones

- Coordinar la ejecución de los programas de fiscalización masiva definidos.
- Vigilar la aplicación de los procedimientos para la ejecución de los programas de fiscalización masiva definidos.
- Supervisar el proceso de análisis y evaluación de los documentos presentados por los contribuyentes.
- Supervisar el proceso de registro de los expedientes de los casos o contribuyentes observados por el sistema de fiscalización masiva.
- Verificar el proceso de entrega de notas o comunicaciones a los contribuyentes observados, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Código Fiscal.
- Informar a los departamentos respectivos, los casos en que proceda la actualización de los datos del contribuyente en la base de datos.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes Áreas de Trabajo: Impuesto sobre la Transferencia de Bienes Corporales Muebles y la Prestación de Servicios; Impuesto sobre la Renta; y la de Cruces de Información.



ÁREA DE IMPUESTO SOBRE LA TRANSFERENCIA DE BIENES CORPORALES MUEBLES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Fiscalización Masiva.

Objetivo

Establecer programas de fiscalización de omisos, con base en las facultades legales y reglamentarias atribuidas y de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para la determinación de incumplimiento en materia fiscal.

Funciones

- Ejecutar los programas de fiscalización de omisos dirigidos a los contribuyentes seleccionados.
- Elaborar los documentos, actas o actos oficiales, correspondientes a los resultados de las fiscalizaciones.
- Supervisar la actualización de la cuenta corriente de los contribuyentes.
- Proponer la aplicación de sanciones a contribuyentes infractores, de acuerdo con lo señalado en las leyes tributarias.
- Aprobar las fiscalizaciones realizadas, así como las estimaciones de adeudos y reliquidaciones fiscales resultantes.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

ÁREA DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Fiscalización Masiva.

Objetivo

Establecer programas de fiscalización de inexactos, con base en las facultades legales y reglamentarias atribuidas y de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para la determinación de incumplimiento en materia fiscal.

Funciones

- Ejecutar los programas de fiscalización de inexactos dirigidos a los contribuyentes seleccionados.
- Elaborar los documentos, actas o actos oficiales, correspondientes a los resultados de las fiscalizaciones.
- Supervisar la actualización de la cuenta corriente de los contribuyentes.
- Proponer la aplicación de sanciones a contribuyentes infractores, de acuerdo con lo señalado en las leyes tributarias.
- Aprobar las fiscalizaciones realizadas, así como de las estimaciones de adeudos y reliquidaciones fiscales resultantes.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

ÁREA DE CRUCES DE INFORMACIÓN

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Fiscalización Masiva.

Objetivo

Desarrollar programas de fiscalización de contribuyentes seleccionados mediante cruces de información, con base en las facultades legales y reglamentarias atribuidas y de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para la determinación de incumplimiento en materia fiscal.

Funciones

- Ejecutar los programas de fiscalización de contribuyentes seleccionados mediante cruces de información, dirigidos a los contribuyentes seleccionados.
- Elaborar los documentos, actas o actos oficiales, correspondientes a los resultados de las fiscalizaciones.
- Supervisar la actualización de la cuenta corriente de los contribuyentes.
- Proponer la aplicación de sanciones a contribuyentes infractores, de acuerdo con lo señalado en las leyes tributarias.
- Aprobar las fiscalizaciones realizadas, así como las estimaciones de adeudos y reliquidaciones fiscales resultantes.



SECCIÓN DE AUDITORÍA DE DEVOLUCIÓN DE IMPUESTOS

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Fiscalización Tributaria

Objetivo

Procesar las solicitudes de devolución de impuestos presentadas por los contribuyentes, mediante la aplicación de las normas legales y reglamentarias, para dar respuesta oportuna y garantizar la seguridad jurídica de los contribuyentes.

Funciones

- Supervisar el proceso de análisis de las solicitudes de devolución de impuestos y opinar sobre su procedencia o rechazo, conforme a las normas vigentes y en función de los requisitos establecidos.
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos del proceso de devolución de impuestos.
- Controlar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas y requisitos aplicables en la gestión del proceso de devolución de impuestos.
- Supervisar el cumplimiento de plazos establecidos en las disposiciones legales, para el oportuno trámite de las devoluciones de impuestos.
- Monitorear la actualización de la cuenta corriente de los contribuyentes.
- Vigilar que los documentos que resulten de las auditorías, sean incorporados en las bases de datos de la institución.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes Áreas de Trabajo: Personas Naturales; y la de Personas Jurídicas.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

ÁREA DE PERSONAS NATURALES

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Auditoría de Devolución de Impuestos.

Objetivo

Formular respuesta a los casos de solicitudes de devolución de impuestos presentadas por las personas naturales, mediante la aplicación de las normas legales y reglamentarias, para garantizar la seguridad jurídica de los contribuyentes.

Funciones

- Analizar las solicitudes de devolución de impuestos, presentadas por las personas naturales, y opinar sobre su procedencia o rechazo, conforme a las normas vigentes y en función de los requisitos establecidos.
- Implantar los procedimientos del proceso de devolución de impuestos con en base a las disposiciones legales, reglamentarias, demás normas, requisitos aplicables y plazos establecidos.
- Supervisar la actualización de la cuenta corriente de los contribuyentes.
- Registrar en la base de datos institucional los documentos que resulten de las auditorías a las personas naturales.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

ÁREA DE PERSONAS JURÍDICAS

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Auditoría de Devolución de Impuestos

Objetivo

Atender respuestas a los casos de solicitudes de devolución de impuestos presentadas por las personas jurídicas, mediante la aplicación de las normas legales y reglamentarias, para garantizar la seguridad jurídica de los contribuyentes.

Funciones

- Analizar las solicitudes de devolución de impuestos, presentadas por las personas jurídicas, y opinar sobre su procedencia o rechazo, conforme a las normas vigentes y en función de los requisitos establecidos.
- Atender según los procedimientos del proceso de devolución de impuestos, las disposiciones legales, reglamentarias, demás normas y requisitos aplicables en los plazos establecidos, para el oportuno trámite de las devoluciones de impuestos.
- Supervisar la actualización de la cuenta corriente de los contribuyentes.
- Registrar la incorporación en las bases de datos de la institución, los documentos que resulten de las auditorías a las personas jurídicas.

**SECCIÓN DE CÁLCULO ALTERNO DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA - CAIR****Unidad Administrativa de quien depende:** Departamento de Fiscalización Tributaria**Objetivo**

Examinar los procedimientos establecidos en los procesos de las declaraciones del Cálculo Alterno del Impuesto sobre la Renta, y gestionar las solicitudes de no aplicación del mismo, de conformidad con las normas legales y reglamentarias, con el objeto de determinar el tratamiento fiscal a considerar en cada caso.

Funciones

- Ejecutar los procedimientos de auditoría en los trámites especiales de verificación y validación de las normas tributarias relativas al cálculo alterno del impuesto sobre la renta.
- Organizar la recepción y tramitación de los expedientes y las solicitudes de no aplicación del cálculo alterno del impuesto sobre la renta (CAIR) que presenten los contribuyentes.
- Aprobar o rechazar las solicitudes presentadas dentro de los términos que establece la Ley y los procedimientos, estableciendo providencias y resoluciones que correspondan.
- Supervisar la actualización de la cuenta corriente de los contribuyentes con las resoluciones que correspondan.
- Verificar que los documentos que resulten del trámite de las solicitudes de CAIR, sean incorporados en las bases de datos de la institución.



SECCIÓN DE IMPUESTOS SELECTIVOS

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Fiscalización Tributaria

Objetivo

Aplicar los procesos de las declaraciones de impuestos selectivos (licores y otros), mediante las normas legales y reglamentarias, con el objeto de determinar el tratamiento fiscal a considerar en cada caso.

Funciones

- Monitorear el cumplimiento de los procedimientos de auditoría para aplicar en los trámites especiales de verificación y validación de las normas tributarias aplicables sobre los impuestos selectivos.
- Elaborar los procedimientos y controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias relativas al impuesto selectivo, tales como: normas sobre la producción, importación, adquisición, consumo y transporte de bienes, registros contables del movimiento de mercaderías, facturas y comprobantes equivalentes, entre otros.
- Actualizar los registros de los contribuyentes obligados a presentar declaración de los impuestos selectivos al consumo.
- Determinar las bases imponibles según los procedimientos y reglamento, tanto para los productos nacionales e importados, sujetos a los impuestos selectivos.
- Controlar la utilización de las exoneraciones contempladas en las normas.



SECCIÓN DE ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES Y FUNDACIONES SIN FINES DE LUCRO

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Fiscalización Tributaria

Objetivo

Clasificar y aplicar las normas legales y reglamentarias que rigen el tratamiento fiscal de las Organizaciones No Gubernamentales y Asociaciones sin fines de lucro, con el fin de garantizar el cumplimiento correcto y oportuno de sus obligaciones fiscales.

Funciones

- Organizar la recepción y tramitación de los expedientes y las solicitudes especiales de trámite que presenten los contribuyentes sobre la aplicación de normas y criterios de la ley tributaria, relacionadas con las ONG y Asociaciones sin fines de lucro.
- Ejecutar la revisión técnica de los expedientes.
- Elaborar las providencias y resoluciones que correspondan.
- Aprobar o rechazar, dentro de los términos que establece la ley, las solicitudes presentadas.



SECCIÓN DE VERIFICACIÓN DE DECLARACIONES

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Fiscalización Tributaria

Objetivo

Procesar las solicitudes de declaraciones rectificativas, eliminación de estimadas y cambio de período fiscal realizadas por los contribuyentes, para determinar su tratamiento fiscal.

Funciones

- Vigilar la aplicación de los procedimientos de fiscalización para la realización de los trámites especiales de verificación y validación de las normas tributarias, en los casos de declaraciones rectificativas, estimadas y cambios de período fiscal.
- Supervisar la determinación de la validez de las solicitudes presentadas por los contribuyentes a través de la aplicación de los procedimientos de auditoría.
- Supervisar la autorización de la presentación de las declaraciones rectificativas en los casos en que proceda.
- Controlar el proceso de toma de decisiones acerca de la procedencia o no de las solicitudes de eliminación de estimadas y de cambio de período fiscal.
- Vigilar el suministro de la información que afecten la condición del respectivo contribuyente.
- Elaborar los proyectos de resolución, favorables o negados, de las solicitudes efectuadas (rectificativas y estimadas).

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes Áreas de Trabajo: Auditoría de Declaraciones Rectificativas del Impuesto sobre la Transferencia de Bienes Corporales Muebles y la Prestación de Servicios y del Impuesto Sobre la Renta; Auditoría de Eliminación de Estimadas; y la de Auditoría de Cambio de Período Fiscal.



ÁREA DE AUDITORÍA DE DECLARACIONES RECTIFICATIVAS DEL IMPUESTO SOBRE LA TRANSFERENCIA DE BIENES CORPORALES MUEBLES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Verificación de Declaraciones

Objetivo

Aplicar programas de fiscalización y auditoría en los casos de las solicitudes de declaraciones rectificativas del Impuesto Sobre la Renta e impuesto sobre la transferencia de bienes corporales muebles y la prestación de servicios, de acuerdo con los planes, procesos y procedimientos establecidos.

Funciones

- Procesar y atender las solicitudes de declaraciones rectificativas, mediante la aplicación de programas de fiscalización, para determinar el tratamiento fiscal de cada caso
- Evaluar la validez de las solicitudes presentadas por los contribuyentes a través de la aplicación de los procedimientos de auditoría.
- Autorizar la presentación de las declaraciones rectificativas en los casos en que proceda.
- Suministrar la información a los Departamentos o Secciones pertinentes, relacionada con las decisiones que afecten la condición del respectivo contribuyente.
- Elaborar los proyectos de Resolución, favorables o negados, de las solicitudes efectuadas de Rectificativas.



ÁREA DE AUDITORÍA DE ELIMINACIÓN DE ESTIMADAS

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Verificación de Declaraciones

Objetivo

Aplicar programas de fiscalización y auditoría en los casos de las solicitudes de eliminación de declaraciones estimadas, de acuerdo con los planes, procesos y procedimientos establecidos.

Funciones

- Resolver las solicitudes de eliminación de declaraciones estimadas, mediante la aplicación de programas de fiscalización, para determinar el tratamiento fiscal de cada caso.
- Evaluar la validez de las solicitudes presentadas por los contribuyentes a través de la aplicación de los procedimientos de auditoría.
- Aprobar o rechazar la procedencia de las solicitudes de eliminación de declaraciones estimadas.
- Suministrar la información a los departamentos o secciones pertinentes, relacionada con las decisiones que afecten la condición del respectivo contribuyente.
- Elaborar los proyectos de Resolución, favorables o negados, de las solicitudes efectuadas de estimadas.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

ÁREA DE AUDITORÍA DE CAMBIO DE PERÍODO FISCAL

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Verificación de Declaraciones

Objetivo

Aplicar programas de fiscalización y auditoría en los casos de las solicitudes de cambio de período fiscal, de acuerdo con los planes, procesos y procedimientos establecidos.

Funciones

- Resolver las solicitudes de cambio de período fiscal, mediante la aplicación de programas de fiscalización, para determinar el tratamiento fiscal en cada caso.
- Evaluar la validez de las solicitudes presentadas por los contribuyentes a través de la aplicación de los procedimientos de auditoría.
- Decidir acerca de la procedencia o no de las solicitudes de eliminación de declaraciones estimadas.
- Suministrar la información a los Departamentos o Secciones pertinentes, relacionadas con las decisiones que afecten la condición del respectivo contribuyente.

**SECCIÓN DE REVISIÓN TÉCNICO JURÍDICA****Unidad Administrativa de quien depende:** Departamento de Fiscalización Tributaria**Objetivo**

Evaluar la sustentación técnico legal de las actuaciones de auditoría y fiscalización, mediante el análisis de la viabilidad técnica y jurídica de las liquidaciones adicionales resultantes de las acciones y programas de auditoría y fiscalización.

Funciones

- Evaluar los procedimientos aplicados, el contenido técnico y la determinación de los resultados obtenidos, en todas las actuaciones realizadas por el Departamento y sus Secciones.
- Asesorar las actuaciones de fiscalización y auditoría en temas relacionados con el ordenamiento jurídico-tributario vigente y fijar las pautas que rijan estos procesos.
- Mantener constante información acerca de las correcciones, actualizaciones y mejoras que deban realizarse en las actuaciones fiscales del Departamento.
- Proponer el contenido jurídico de las resoluciones relativas a las determinaciones de fiscalización.
- Analizar las denuncias recibidas de particulares ajenos a la entidad.
- Mantener actualizada la motivación legal de cada una de las resoluciones, actas y documentos que se utilizan en los procesos de fiscalización y auditoría.

**DEPARTAMENTO DE COBRANZAS**

Unidad Administrativa de quien depende: Despacho del Director General de Ingresos

Objetivo

Establecer las políticas, normas y procedimientos para la ejecución de los programas de cobro administrativo y la concesión de arreglos de pago, a nivel nacional, mediante el control y seguimiento de las actividades de cobro de las deudas morosas, relacionadas con la recaudación de los tributos y demás ingresos tributarios de competencia de la Dirección General de Ingresos, a fin de lograr la recuperación de saldos deudores de los impuestos y de las sanciones derivadas por el incumplimiento de obligaciones de los contribuyentes y de las originadas en decisiones judiciales y administrativas.

Funciones

- Definir la política de control de cumplimiento, gestión de cobro administrativo y concesión de arreglos de pago, así como las iniciativas, metas de cobro e indicadores de gestión anuales.
- Dirigir, controlar y evaluar las actividades relacionadas con la gestión de cobro de los tributos de competencia de la Dirección General de Ingresos.
- Diseñar normas, procesos y procedimientos de cobranza administrativa y arreglos de pago a nivel nacional, para la implementación de programas de cobro a nivel nacional, con el fin de lograr el cumplimiento formal de las obligaciones fiscales de todos los contribuyentes, responsables y terceros obligados, y la aplicación de sanciones por incumplimiento
- Definir los criterios y prioridades para la depuración de la cartera en mora.
- Elaborar los planes para la gestión de los procesos de cobranza administrativa en las Administraciones Provinciales de Ingresos, en las Agencias Seccionales de Ingresos y en el Centro de Gestión de Cobro, asignando las carteras morosas, supervisando su ejecución y evaluando sus resultados.
- Elaborar mecanismos de supervisión y control del cumplimiento oportuno de las obligaciones formales de los contribuyentes y coordinar la ejecución de las acciones administrativas para el control de los contribuyentes omisos y morosos identificados.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes unidades administrativas. Secciones de: Registro de Ingresos; Cobranza Administrativa, con el Área de Control de Cumplimiento; Incentivos Fiscales; y la de Centro de Gestión de Cobro.



SECCIÓN DE REGISTRO DE INGRESOS

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Cobranzas

Objetivo

Efectuar el registro de las transacciones derivadas de la recaudación, en la administración y control de los ingresos tributarios de su competencia, aplicando las normas establecidas por las entidades y organismos de control fiscal, a fin de garantizar la generación de reportes e informes contables.

Funciones

- Aplicar las normas y procedimientos vigentes para el registro de la recaudación de los ingresos tributarios administrados por la Dirección General de Ingresos, de conformidad con las disposiciones y normas de los organismos de control.
- Aplicar las políticas necesarias para el manejo, registro, control y seguimiento de los diferentes documentos, soportes, cuentas e informes que intervienen en los hechos que se generan diariamente en la Dirección General de Ingresos.
- Integrar la información consolidada de los ingresos recaudados en forma directa o por intermedio de entidades recaudadoras.
- Consolidar los registros contables y elaborar los estados financieros de los tributos administrados por la Dirección General de Ingresos, conforme a los planes, plazos y normas de los organismos de control fiscal.
- Transmitir a los organismos de control fiscal, los informes y estados financieros consolidados de los ingresos.
- Analizar los informes y estados financieros, realizando la observación es a que haya lugar y proponer los ajustes y correctivos necesarios.
- Elaborar las conciliaciones e interacciones a que haya lugar con la Dirección Nacional de Tesorería, el Banco Nacional y demás entidades relacionadas con el registro de los ingresos.
- Producir las estadísticas necesarias para evaluar el comportamiento de los tributos administrados y de la gestión realizada.

**SECCIÓN DE COBRANZA ADMINISTRATIVA****Unidad Administrativa de quien depende:** Departamento de Cobranzas**Objetivo**

Organizar y dirigir la ejecución de los planes de cobranza administrativa, a nivel de las Administraciones Provinciales y Agencias Seccionales de Ingresos, supervisando la correcta aplicación de normas, procesos y procedimientos de cobro para la recuperación de las deudas de impuestos de los contribuyentes y la disminución de la cartera morosa.

Funciones

- Coordinar la operación y los resultados del módulo de control de cumplimiento del sistema de información de la Dirección General de Ingresos y vigilar que los datos sean canalizados hacia las áreas correspondientes.
- Elaborar las normas y procedimientos para la recuperación de la cartera en mora por vía administrativa.
- Diseñar e implementar técnicas de negociación que faciliten el cobro de las deudas, así como técnicas de investigación de bienes.
- Programar la cobranza administrativa de la cartera morosa para las Administraciones Provinciales y Agencias Seccionales de Ingresos y controlar su ejecución.
- Verificar la gestión de la cobranza administrativa en las Administraciones Provinciales y Agencias Seccionales de Ingresos.
- Elaborar las normas y ejecutar los arreglos de pago a plazos y verificar su cumplimiento, controlando el otorgamiento de garantías presentadas dentro de la gestión de cobranza.
- Vigilar y custodiar las fianzas y gestionar su cobro cuando sea procedente.
- Reportar los casos de difícil cobro al Departamento de Jurisdicción Coactiva.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con el Área de Control de Cumplimiento.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

ÁREA DE CONTROL DE CUMPLIMIENTO

Unidad Administrativa de quien depende: Sección de Cobranza Administrativa

Objetivo

Aplicar las normas y procedimientos relativos al control del cumplimiento de las obligaciones tributarias de declaración y pago, de todos los contribuyentes incorporados en las bases de datos de la Dirección General de Ingresos, a fin de impulsar programas de control inmediato y masivo que eviten la morosidad y omisión.

Funciones

- Supervisar que los programas de control inmediato y masivo establecidos para el seguimiento de las obligaciones formales de los contribuyentes, se ejecuten correctamente y produzcan los resultados previstos.
- Operar los mecanismos de supervisión y control incorporados en los programas de control y seguimiento de las obligaciones formales de declarar y pagar que deben cumplir los contribuyentes, responsables y agentes de retención.
- Impulsar la utilización de los procesos automatizados y de los sistemas de computación que le sean asignados.
- Promover el conocimiento de las instrucciones y normas que sean establecidas sobre los procesos de control, de cumplimiento de las obligaciones formales de los contribuyentes y monitorear la gestión de las Administraciones Provinciales y Agencias Seccionales de Ingresos.

**SECCIÓN CENTRO DE GESTIÓN DE COBRO****Unidad Administrativa de quien depende:** Departamento de Cobranzas**Objetivo**

Establecer programas de cobro, organizando adecuadamente el recurso humano disponible, el soporte técnico y las informaciones suministradas por las dependencias usuarias, con el fin de atender y recuperar las deudas morosas de los contribuyentes a través de la plataforma de gestión de cobros.

Funciones

- Analizar la viabilidad de los planes de cobro que establezca el Departamento de Cobranza, en función de la capacidad de ejecución del Centro y de los recursos humanos y técnicos disponibles.
- Ejecutar los planes de cobro en los tiempos y según los procedimientos que sean definidos en los manuales y guías para el cobro administrativo y persuasivo de las obligaciones en mora de los contribuyentes
- Apoyar la elaboración de normas y procedimientos para la operación del Centro y la obtención de los mejores resultados y efectividad en la recuperación de la cartera en mora.
- Aplicar las mejores técnicas de comunicación con los interlocutores, a fin de que estos reciban información suficiente sobre el estado de situación fiscal
- Elaborar los reportes y comprobantes de incidentes resultantes de cada una de las llamadas o contactos que se realicen con los contribuyentes.
- Garantizar que el sistema que controla la operación del Centro esté permanentemente actualizado con los registros y el historial de llamadas de cada contribuyente contactado.
- Verificar las actualizaciones de las bases de datos de preguntas frecuentes, a fin de que los operarios conozcan la información más reciente sobre los cambios y ajustes de los temas tributarios.



SECCIÓN DE INCENTIVOS FISCALES

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Cobranzas

Objetivo

Aplicar las normas, procedimientos y mecanismos operativos y automatizados, relacionados con los procesos de autorización para la emisión, suspensión y habilitación de los certificados de créditos fiscales de los contribuyentes administrados, verificando y controlando en especial las solicitudes de incentivos tributarios, con fines de actualización de la cuenta corriente tributaria.

Funciones

- Ejecutar las normas, criterios, manuales, procedimientos y herramientas de operación y control establecidas para la correcta aplicación de las actividades relacionadas con el reconocimiento de los derechos e incentivos fiscales.
- Elaborar las normas, guías de supervisión y control en los procesos de autorización para la emisión, suspensión y rehabilitación de los certificados de vigencia anual de los contribuyentes administrados, dentro de los planes y procedimientos aprobados.
- Tramitar las certificaciones de crédito y verificar el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos.
- Asesorar sobre los procedimientos de emisión, suspensión y habilitación de los certificados de crédito.
- Mantener actualizada y depurada la información relacionada con los certificados emitidos a los contribuyentes.
- Tramitar y aplicar de los créditos fiscales relacionados con incentivos a nivel nacional.
- Supervisar y evaluar los procedimientos de mantenimiento y actualización de los datos que soportan los servicios de créditos fiscales e incentivos
- Transmitir las instrucciones y normas que sean establecidas sobre los procesos de administración, mantenimiento y actualización de la cuenta corriente tributaria y monitorear la gestión de las dependencias de la institución, en especial de las Administraciones Provinciales y Agencias Seccionales de Ingresos.

**DEPARTAMENTO DE JURISDICCIÓN COACTIVA**

Unidad Administrativa de quien depende: Despacho del Director General de Ingresos

Objetivo

Aplicar las normas, procesos y procedimientos en materia de Jurisdicción Coactiva de los impuestos administrados por la Dirección General de Ingresos, mediante la organización y gestión de los Juzgados de Ejecuciones Fiscales, a fin de recuperar los créditos en mora a favor del Fisco.

Funciones

- Dirigir, coordinar y ejecutar las actividades procesales y procedimentales de la jurisdicción coactiva, para el cobro de las deudas a favor del fisco.
- Ejecutar coactivamente el cobro de los créditos a favor de la Nación, no asignados a otra institución, y el cobro de las deudas tributarias a favor del fisco.
- Promover la aplicación de los procesos de jurisdicción Coactiva a nivel nacional, asumiendo las funciones de Jueces Ejecutores, a través de los funcionarios que sean designados como tales.
- Ejecutar los programas específicos de cobro coactivo para recuperar los créditos a favor del Tesoro Nacional, que no hayan sido cancelados dentro de la gestión de cobranza administrativa.
- Elaborar el registro de entrada, distribución y salida de actos administrativos del Departamento, con especial atención del cumplimiento de los plazos legales y reglamentarios vigentes y velando porque las notificaciones se realicen de manera ágil y expedita.
- Vigilar los expedientes asignados al Departamento.
- Ejecutar y controlar la gestión de Jurisdicción Coactiva, velando porque los requerimientos a los contribuyentes se realicen conforme a las normas y procedimientos establecidos en las normas tributarias vigentes y en las supletorias que sean aplicables.
- Supervisar la correcta ejecución de secuestros, medidas cautelares y remates de los bienes embargados, que garanticen la conclusión del proceso o el pago total de la deuda.
- Elaborar resoluciones, autos, providencias y edictos, y efectuar las notificaciones de las mismas, cuando corresponda.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

- Aplicar tasaciones y solicitar avalúos a las instancias correspondientes de los bienes sujetos a remates y mantener los inventarios de los bienes secuestrados.
- Impulsar acciones de asistencia requerida de otras instituciones del Estado, para recuperar los créditos fiscales.
- Asignar Administradores Judiciales en las empresas intervenidas, y nombrar defensores de oficio.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con la Sección de Juzgados de Ejecuciones Fiscales, de la cual depende el Área de Trabajo de Sustanciación Judicial.

**SECCIÓN DE JUZGADOS DE EJECUCIONES FISCALES****Unidad Administrativa de quien depende:** Departamento de Jurisdicción Coactiva**Objetivo**

Desarrollar las actividades judiciales y administrativas a través de los jueces de ejecuciones fiscales, verificando el cumplimiento de las normas y disposiciones que establecen los requisitos, condiciones y atribuciones especiales de los jueces, para lograr la efectiva recuperación de los créditos fiscales en mora.

Funciones

- Dirigir las actividades judiciales y administrativas que ejecutan los jueces ejecutores, velando por el cumplimiento de todas las fases del proceso coactivo.
- Vigilar que los jueces ejecutores realicen prioritariamente las tareas propias de su investidura, como es resolver los conflictos de intereses entre el Estado y los contribuyentes, para la recuperación de los créditos fiscales.
- Supervisar que los requerimientos a los contribuyentes para el pago de los tributos, intereses y sanciones correspondientes, se realice conforme a las normas y procedimientos establecidos
- Supervisar que se efectúen las gestiones necesarias para asegurar el pago de las deudas por parte de los contribuyentes y se recupere la cartera en mora, en relación con todos los impuestos administrados por la Dirección General de Ingresos.
- Mantener al día el inventario de expedientes de cobro coactivo y los que actualicen el sistema de información de la institución.
- Supervisar la preparación de informes sobre el estado de las actividades judiciales y administrativas que se efectúan en su despacho.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con el Área de Trabajo de Sustanciación Judicial.

**ÁREA DE SUSTANCIACIÓN JUDICIAL****Unidad Administrativa de quien depende:** Sección de Juzgados de Ejecuciones Fiscales**Objetivo**

Efectuar las actividades jurisdiccionales de los procesos de cobro coactivo mediante los Juzgados de Ejecuciones Fiscales para la recuperación de las deudas de difícil cobro.

Funciones

- Ejercer las funciones de Secretaría Sustanciadora en cada uno de los Juzgados de Ejecuciones Fiscales
- Organizar y administrar el proceso de recepción de expedientes que son enviados a la instancia coactiva
- Organizar y sustanciar los expedientes de los juicios coactivos
- Registrar los casos a tramitar y prepararlos para su remisión a los gestores de cobro coactivo.
- Elaborar los edictos de notificación, publicarlos en los sitios correspondientes y llevar el control de los mismos.
- Supervisar los trámites procesales de los expedientes en la etapa de cobro coactivo, hasta su conclusión o pago total de la deuda
- Coordinar con la Corte Suprema de Justicia, el Tribunal Tributario, el Tribunal de Cuentas, el Registro Público y demás instituciones del Estado, las acciones requeridas para la efectiva sustanciación de procesos coactivos.
- Elaborar los términos procesales de los expedientes.
- Elaborar informes y estadísticas de las actividades realizadas por el Juzgado Ejecutor.

**DEPARTAMENTO DE CONVENIOS TRIBUTARIOS**

Unidad Administrativa de quien depende: Despacho del Director General de Ingresos

Objetivo

Aplicar los convenios de doble tributación suscritos por la República de Panamá, interpretando correctamente su contenido y alcance a la luz de las disposiciones tributarias.

Funciones

- Interpretar e implementar los convenios tributarios vigentes suscritos por la República de Panamá.
- Apoyar las negociaciones internacionales que, sobre convenios tributarios, adelante la República de Panamá.
- Supervisar la aplicación adecuada de los Convenios Tributarios vigentes.
- Analizar los recursos interpuestos en materia de Tributación Internacional y emitir opinión legal
- Elaborar respuestas a las consultas formales elevadas por contribuyentes sobre lo establecido o dispuesto en un Convenio para evitar la Doble Tributación.
- Elaborar estudios del sistema fiscal del país con el cual la República de Panamá va a celebrar la negociación.
- Establecer los criterios para la elaboración de los certificados de residencia fiscal.
- Apoyar a los demás departamentos de la Dirección General de Ingresos en materia de Tributación Internacional.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes unidades administrativas. Secciones de: Aplicación de Beneficios; y la de Certificados de Residencia Fiscal.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

SECCIÓN DE APLICACIÓN DE BENEFICIOS

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Convenios Tributarios

Objetivo

Garantizar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los Convenios de Doble Imposición suscritos por la República de Panamá y aplicar correctamente los procedimientos de los beneficios derivados para evitar la doble imposición.

Funciones

- Analizar las solicitudes de acreditación para la aceptación o negación de aplicación de beneficios, siguiendo los procedimientos que reconocen los beneficios establecidos en convenios para evitar la doble imposición.
- Elaborar las resoluciones que aceptan o niegan la aplicación de los beneficios
- Supervisar la aplicación adecuada de los Convenios Tributarios vigentes.
- Sistematizar estadísticas que se traduzcan en cifras de todas las actividades desarrolladas.

**SECCIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA FISCAL**

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Convenios Tributarios

Objetivo

Aplicar los Convenios Tributarios vigentes que hayan sido suscritos por la República de Panamá, con base en las normas legales vigentes y los procedimientos establecidos, y tramitar las solicitudes de certificados de residencia fiscal, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en dichos Convenios.

Funciones

- Interpretar e implementar los convenios tributarios vigentes, suscritos por la República de Panamá, en los temas de su competencia
- Supervisar la aplicación adecuada de los Convenios Tributarios vigentes, en los temas de su competencia.
- Analizar las solicitudes de certificación de residencia fiscal, conforme las disposiciones vigentes en la materia, a fin de que cumplan con el concepto de residencia fiscal aplicable a personas naturales y jurídicas y satisfagan los requerimientos necesarios para ser considerados como residentes fiscales.
- Elaborar las resoluciones que autoricen o rechacen la emisión de las Certificaciones de Residencia Fiscal
- Elaborar los certificados de residencia fiscal.
- Vigilar que las personas naturales o jurídicas a quienes se les haya emitido un certificado de residencia fiscal mantengan los requisitos y condiciones para calificar como residente fiscal.
- Sistematizar estadísticas que se traduzcan en cifras de todas las actividades desarrolladas.

**DEPARTAMENTO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN**

Unidad Administrativa de quien depende: Despacho del Director General de Ingresos

Objetivo

Identificar en forma adecuada las solicitudes correspondientes al intercambio de información tanto la que se establezca de forma automática, como las que sea requerida a la República de Panamá o que la administración tributaria panameña necesite de otras autoridades tributarias nacionales, supranacionales o extranjeras, actuando como unidad de enlace a fin de que los destinatarios reciban información válida y oportuna.

Funciones

- Ejecutar las solicitudes de intercambio de información que administraciones tributarias extranjeras requieran a la autoridad tributaria de la República de Panamá.
- Elaborar las solicitudes de intercambio de información hechas a las administraciones fiscales extranjeras por parte de la Administración Tributaria de la República de Panamá.
- Sistematizar las informaciones recibidas del extranjero en el marco del intercambio de Información, previsto en los tratados internacionales suscritos por Panamá en materia fiscal.
- Promover la cooperación entre las autoridades fiscales y demás entidades, para combatir la evasión fiscal tanto a nivel nacional como internacional.
- Impulsar el desarrollo de técnicas y estrategias específicas para mejorar el intercambio de información con las autoridades fiscales nacionales e internacionales.
- Coordinar acciones con representantes de alto nivel de otras administraciones tributarias en materia de intercambio de información, con el objeto de intercambiar ideas y experiencias en esta materia que sirvan para mejorar las técnicas utilizadas.
- Ejecutar investigaciones sobre regímenes tributarios extranjeros, que permitan idear mecanismos idóneos para solicitar información sobre contribuyentes.
- Operar y mantener actualizada la base de datos con información tributaria sobre los contribuyentes que pudiese ser relevante en el marco de solicitudes de intercambio de información.
- Verificar el cumplimiento del intercambio de información tributaria contemplado en los convenios tributarios suscritos por la República de Panamá y en los acuerdos intergubernamentales suscritos entre autoridades competentes sobre esta materia.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes unidades administrativas. Secciones de: Intercambio de Información a Requerimiento; y la de Intercambio Automático de Información.

**SECCIÓN DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN A REQUERIMIENTO**

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Intercambio de Información

Objetivo

Aplicar las políticas y normas de la institución en materia de intercambio de información fiscal, ejecutando las acciones y procesos necesarios, que garanticen el trámite oportuno y adecuado de las solicitudes de intercambio de información de carácter fiscal, que sea requerida a la República de Panamá o que la administración tributaria panameña necesite de otras autoridades tributarias nacionales, supranacionales o extranjeras.

Funciones

- Procesar las solicitudes de intercambio de información particular sobre casos específicos o sobre una operación concreta relacionada con uno o varios contribuyentes, personas naturales o jurídicas, que entidades públicas nacionales, o autoridades tributarias supranacionales o extranjeras requieran a la autoridad tributaria de la República de Panamá.
- Tramitar las solicitudes de intercambio de información hechas a las administraciones fiscales extranjeras por parte de la Administración Tributaria de la República de Panamá.
- Coordinar los procesos de automatización y archivo de las informaciones recibidas de otras autoridades extranjeras, en el marco de los convenios de intercambio de Información en materia fiscal, suscritos por la República de Panamá..
- Proponer criterios de cooperación entre las autoridades fiscales y demás entidades, así como las pautas de resguardo y confidencialidad de la información.
- Impulsar la implementación de mecanismos de control sobre la base de la información obtenida.
- Estandarizar el contenido de la información a intercambiar, normalizando los formatos y reportes.
- Mantener actualizada la base de datos, con información tributaria sobre los contribuyentes que pudiese ser relevante en el marco de solicitudes de intercambio de información.

**SECCIÓN DE INTERCAMBIO AUTOMÁTICO DE INFORMACIÓN**

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Intercambio de Información

Objetivo

Identificar y ejecutar los procesos de intercambio automático de información entre la República de Panamá y autoridades tributarias extranjeras o supranacionales, basados en acuerdos bilaterales o multilaterales suscritos por la República de Panamá, asegurando que la transmisión de los datos se realice en forma oportuna y adecuada y que el Estado receptor pueda validarlos de manera confiable, incorporarlos en sus bases de datos y utilizarlos en labores de investigación o comprobación.

Funciones

- Supervisar que la información recibida de otros países en forma automática cumpla con los estándares establecidos y se presente en los soportes adecuados.
- Vigilar que los procesos de generación automática de información a ser enviada a otras autoridades extranjeras, se realice en la forma y en los plazos señalados.
- Controlar que las informaciones que deba recibir en forma automática la República de Panamá se hagan en la forma establecida, en tiempo y modo, en los respectivos convenios de intercambio de información fiscal
- Coordinar los procesos de automatización y archivo de las informaciones recibidas de otras autoridades extranjeras, en el marco de los convenios de intercambio de Información en materia fiscal, suscritos por la República de Panamá.
- Proponer criterios de cooperación entre las autoridades fiscales y demás entidades, así como las pautas de resguardo y confidencialidad de la información.
- Apoyar la definición de criterios sobre el tipo de información automática y sobre la forma y procedimientos aplicables para llevar a cabo los intercambios de información.
- Impulsar la implementación de mecanismos de control sobre la base de la información intercambiada
- Verificar que las bases de datos se mantengan actualizadas con la información tributaria objeto de intercambio.

**DEPARTAMENTO DE PRECIOS DE TRANSFERENCIA**

Unidad Administrativa de quien depende: Despacho del Director General de Ingresos

Objetivo

Aplicar la normativa relacionada con el régimen de precios de transferencia, estableciendo los mecanismos de control sobre las transacciones realizadas con partes relacionadas en el exterior, a fin de que se ejecuten bajo los principios de libre competencia establecidos en el Código Fiscal y conforme a los términos pactados en los convenios tributarios.

Funciones

- Formular los lineamientos y procedimientos de control en materia de precios de transferencia, para el logro de los objetivos de la Dirección General de Ingresos.
- Diseñar e implementar mecanismos para la presentación de informes, formularios y declaraciones, que faciliten el control de las operaciones con partes vinculadas.
- Registrar y analizar la información de las operaciones que celebren los contribuyentes con sus partes relacionadas en el exterior, con la finalidad de efectuar la planificación y ejecución de las auditorías de precios de transferencia.
- Supervisar y coordinar la emisión de requerimientos de información, a fin de obtener la información necesaria para aplicar la metodología correspondiente, en materia de precios de transferencia de los contribuyentes que celebran transacciones con partes vinculadas.
- Ejecutar fiscalizaciones en materia de precios de transferencia, así como auditorías integrales que incluyan la verificación de transacciones con partes vinculadas.
- Participar en las negociaciones con autoridades fiscales extranjeras, a fin de asegurar el cumplimiento del principio de plena competencia contemplado en la normativa fiscal interna y en los tratados para evitar la doble tributación.
- Proponer mejoras en la normativa y reglamentación sobre precios de transferencia.
- Orientar respuestas a las consultas técnicas que formulen los contribuyentes en la interpretación de la normativa vigente de precios de transferencia, con la finalidad de asegurar el cumplimiento del principio de plena competencia.
- Coordinar con el Departamento de Estudios Tributarios los estudios técnicos relacionados con gasto tributario de los contribuyentes exentos del impuesto sobre la



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

renta, que celebren operaciones entre partes vinculadas internas y residentes en el extranjero.

- Aprobar las auditorías realizadas, así como las liquidaciones adicionales producto de las acciones de fiscalización y auditoría.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes unidades administrativas. Secciones de: Análisis de Precios de Transferencia; Auditoría de Precios de Transferencia; y la de Jurídica de Precios de Transferencia.



SECCIÓN DE ANÁLISIS DE PRECIOS DE TRANSFERENCIA

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Precios de Transferencia

Objetivo

Identificar y gestionar la información y documentación de los contribuyentes sujetos al régimen de precios de transferencia, para detectar estructuras evasivas y proponer auditorias.

Funciones

- Elaborar análisis según sectores de actividad económica, de los contribuyentes obligados a la normativa de precios de transferencia.
- Proponer criterios para la selección de contribuyentes a fiscalizar y elaborar los programas de auditoria y fiscalización relativos a precios de transferencia.
- Supervisar y monitorear las solicitudes de estudios de precios de transferencia y la documentación exigida en la normativa interna.
- Evaluar y analizar la información solicitada a los contribuyentes sujetos al régimen.
- Analizar y evaluar los formularios de los contribuyentes obligados a la presentación de informes de precios de transferencia.
- Proponer y planificar las auditorias de precios de transferencia.
- Detectar los contribuyentes que incumplen las obligaciones relacionadas con la presentación de informes y declaraciones de precios de transferencia.

**SECCIÓN DE AUDITORÍA DE PRECIOS DE TRANSFERENCIA**

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Precios de Transferencia

Objetivo

Estructurar planes anuales de fiscalización y auditoría en materia de precios de transferencia, con la finalidad de aumentar el cumplimiento voluntario de los contribuyentes que realizan transacciones con partes relacionadas en el exterior.

Funciones

- Impulsar el cumplimiento de los procedimientos y la correcta ejecución de los planes y programas de fiscalización establecidos.
- Aplicar las acciones de fiscalización establecidas en los planes anuales, y ejecutar las auditorías de los contribuyentes que celebren transacciones con partes vinculadas en el exterior.
- Elaborar los documentos, actas o actos oficiales, correspondientes a los resultados de las auditorías.
- Coordinar con el Departamento de Fiscalización Tributaria la ejecución de las auditorías integrales.
- Elaborar las resoluciones que determinan liquidaciones adicionales producto de las acciones de fiscalización.
- Supervisar la actualización de la cuenta corriente de los contribuyentes.
- Proponer la aplicación de sanciones a los contribuyentes infractores, de acuerdo con lo señalado en las leyes tributarias.

**SECCIÓN JURÍDICA DE PRECIOS DE TRANSFERENCIA**

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Precios de Transferencia

Objetivo

Orientar al Departamento de Precios de Transferencia en la evaluación y sustentación legal de las actuaciones y disposiciones internas relativas a las operaciones que realicen los contribuyentes con partes relacionadas en el exterior.

Funciones

- Evaluar los procedimientos aplicados y los resultados obtenidos desde el punto de vista legal, de todas las actuaciones realizadas por el Departamento de Precios de Transferencia y sus Secciones.
- Asesorar las actuaciones de fiscalización y auditoría en materia de precios de transferencia y en temas relacionados con el ordenamiento jurídico-tributario vigente.
- Proponer el contenido jurídico de las resoluciones relativas a las determinaciones de fiscalización y a la aplicación de sanciones por el incumplimiento de lo establecido en el Código Fiscal con respecto al régimen de precios de transferencia.
- Preparar respuestas a las consultas técnicas legales que realicen los interesados sobre la legislación de precios de transferencia.
- Evaluar los recursos de reconsideración que presenten los contribuyentes, darles el debido trámite a los mismos y preparar los proyectos de resolución, para revisión y firma del Director.
- Apoyar a la Sección de Análisis de Precios de Transferencia y a la Sección de Auditoría de Precios de Transferencia en sus actividades.
- Mantener información acerca de las mejoras que deban realizarse en las actuaciones fiscales del Departamento y proponer proyectos orientados a la reglamentación del principio de plena competencia.
- Apoyar las negociaciones de los convenios para evitar la doble tributación con las autoridades fiscales extranjeras en materia de precios de transferencia.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

- Mantener actualizada la documentación legal de referencia, en la cual se apoyan las actuaciones fiscales del Departamento de Precios de Transferencia.

**DEPARTAMENTO JURÍDICO TRIBUTARIO**

Unidad Administrativa de quien depende: Despacho del Director General de Ingresos

Objetivo

Compilar la normativa tributaria y las actuaciones del Tribunal Administrativo Tributario y la Corte Suprema de Justicia, a fin de garantizar la sistematización de la jurisprudencia y la unificación de la doctrina tributaria de los asuntos jurídico tributarios, para el manejo de las actuaciones de los contribuyentes frente a la Dirección General de Ingresos, resolviendo de manera unificada y criterios estandarizados, las consultas y recursos que presenten los contribuyentes atendiendo el trámite de procesos ante las autoridades jurisdiccionales y judiciales, para lograr una administración tributaria eficaz.

Funciones

- Estandarizar los criterios para determinar y mantener la unidad doctrinal en la interpretación de las leyes, decretos y normas de carácter tributario, que regulan los actos de competencia de la Dirección General de Ingresos.
- Apoyar al Director General en la interpretación de las leyes y demás normas vigentes sobre la materia jurídica tributaria.
- Asesorar el establecimiento de las políticas determinadas por la Dirección General en materia de representación externa.
- Evaluar los recursos de reconsideración que presenten los contribuyentes, darles el debido trámite a los mismos y preparar los proyectos de resolución, para revisión y firma del Director.
- Elaborar para la firma del Director General, los proyectos de Resoluciones en materias de competencia de la Dirección General de Ingresos.
- Preparar respuestas a las consultas técnicas legales de la Administración y sus dependencias.
- Establecer criterios para compilar y difundir las normas, doctrina y jurisprudencia relacionadas con normas tributarias
- Definir criterios y pautas para la administración y actualización de las bases de datos de la información sobre legislación, jurisprudencia y doctrina tributaria, normas y consultas jurídicas



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

- Formular recomendaciones sobre mejoras normativas necesarias de la estructura de los tributos, para la modernización de la legislación tributaria
- Ejecutar las solicitudes y peticiones que ingresan y egresan de la Administración, con especial atención del cumplimiento de los plazos legales y reglamentarios vigentes.
- Asesorar al Director General, a las Administraciones Provinciales y Agencias Seccionales de Ingresos y demás unidades administrativas, en materia legal en general, y en asuntos jurídico-tributarios de la Institución, en particular.
- Establecer mecanismos para la formulación de las denuncias a que hubiere lugar por la comisión de ilícitos en materia Tributaria y las demás que disponga la Dirección General.
- Coordinar el trámite de las solicitudes de consultas, recursos de reconsideración y cualquier otro acto administrativo, que ingresan y egresan del Departamento, cumpliendo los plazos legales y reglamentarios vigentes, manteniendo actualizados los registros de ingreso, reparto, manejo y mensajería, localización, salida y uso eficaz de la información.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes unidades administrativas. Secciones de: Jurídica; Litigios; y la de Prescripciones y Notificaciones.

**SECCIÓN JURÍDICA****Unidad Administrativa de quien depende:** Departamento Jurídico Tributario**Objetivo**

Establecer la unidad doctrinal de los asuntos jurídico tributarios y en el manejo de las actuaciones de los contribuyentes frente a la Dirección General de Ingresos, resolviendo de manera unificada y con criterios estandarizados, las consultas y recursos que presenten los contribuyentes y compilando las actuaciones del Tribunal Administrativo Tributario y la Corte Suprema de Justicia, a fin de garantizar la sistematización de la jurisprudencia y lograr la unificación de la doctrina tributaria.

Funciones

- Estandarizar la unidad doctrinaria en la aplicación de leyes, decretos y demás normas que regulan los tributos administrados.
- Analizar los expedientes administrativos relacionados con la materia jurídico-tributaria para determinar y estandarizar la interpretación de las normas.
- Sistematizar, compilar y difundir las disposiciones legales, doctrina, y jurisprudencia en materia tributaria, así como de las normas, consultas, instrucciones y circulares de carácter interno que regulen las actuaciones de la relación fisco-contribuyente.
- Elaborar proyectos de respuesta a consultas sobre tributos o situaciones de competencia de la Dirección General de Ingresos, que sometan a su consideración los particulares o por parte de integrantes del Poder Judicial, del Tribunal Tributario o Ministerio Público.
- Apoyar a las dependencias de la Dirección General de Ingresos, en temas vinculados con la materia tributaria, procesal, civil, penal o administrativa, en especial en lo relativo a infracciones y delitos tributarios.
- Dar trámite, entre otras, a las solicitudes relacionadas con exoneraciones en las donaciones, congelaciones de impuesto de inmuebles y certificaciones.
- Revisar las normas aplicadas en las resoluciones expedidas por otras dependencias de la Dirección General de Ingresos, para unificar los criterios.
- Asesorar a las dependencias de la Dirección General de Ingresos, con respecto a la aplicación de normas tributarias, relacionadas con los procedimientos y procesos que lleven a cabo.



SECCIÓN DE LITIGIOS

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento Jurídico Tributario

Objetivo

Resolver recursos de reconsideración presentados ante la Dirección General de Ingresos y actuar en los procesos interpuestos ante las autoridades administrativas y judiciales, en los cuales la Dirección General de Ingresos sea parte, con base en las normas y disposiciones legales vigentes, a fin de garantizar la defensa de los intereses del Fisco y el fiel cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes.

Funciones

- Analizar y tramitar los recursos de reconsideración interpuestos contra los actos de determinación de impuestos y que imponen sanciones, emitidos por la Dirección General de Ingresos.
- Garantizar la representación de los intereses del Fisco, en los procesos y procedimientos fiscales, penales y civiles, que no sean de cobro coactivo, en que intervenga la Dirección General de Ingresos como actora, demandada o judicialmente interesada, contestando o actuando ante la Sala Tercera, el Pleno de la Corte, o ante el Ministerio Público, según sea el caso.
- Elaborar providencias, resoluciones, e informes sobre expedientes que involucren la materia técnico-tributaria, en coordinación, con otras unidades administrativas.
- Promover y controlar las actuaciones en los diferentes procedimientos instaurados ante el Tribunal Administrativo Tributario o en los que intervenga la Dirección General de Ingresos como actora, demandada o interesada.
- Elaborar actas de constatación, notificación, intimación, declaración y otras, acompañando las pruebas testimoniales extra juicio, documentales, periciales, prueba de oficio, que se soliciten en los expedientes.
- Elaborar actos administrativos relacionados con denuncias penales y resoluciones de clausura de establecimientos comerciales, o de cualquier otra materia que le sea requerida a nivel nacional y realizar su seguimiento.
- Adecuar la recolección de las pruebas que han de servir de soporte a las denuncias y querellas respectivas, sobre defraudaciones fiscales.



SECCIÓN DE PRESCRIPCIONES Y NOTIFICACIONES

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento Jurídico Tributario

Objetivo

Efectuar las notificaciones de los actos y actuaciones administrativas proferidos por la Institución, resolver las solicitudes de prescripción de acuerdo con la legislación vigente y atender los procedimientos establecidos, a fin de evitar la prescripción de las obligaciones fiscales de los contribuyentes.

Funciones

- Tramitar y resolver solicitudes de prescripción de los contribuyentes, así como los recursos de impugnación que presenten.
- Establecer planes y estrategias, y ejecutar acciones, para evitar la prescripción de las obligaciones y deudas tributarias, en coordinación con otras unidades administrativas de la Institución.
- Notificar a los contribuyentes, responsables solidarios o terceros, del contenido de los Actos Administrativos relacionados con su situación fiscal y cumplimiento tributario, para que los cumplan o los impugnen.
- Entregar a los contribuyentes copia autenticada de los actos administrativos que les atañen y les han sido notificados.
- Controlar los mecanismos de notificación de las resoluciones que emita la Dirección General de Ingresos y las tareas de los notificadores, a fin de que éstas se realicen de manera ágil y expedita.
- Organizar y monitorear los expedientes pendientes de notificación, según sitio de destino.
- Elaborar un registro de las notificaciones y edictos emitidos y verificar su cumplimiento.
- Elaborar registros estadísticos de las notificaciones efectuadas y de las solicitudes de prescripción, con identificación de los montos de impuestos exigidos y prescritos.
- Asistir a las Administraciones Provinciales, Agencias Seccionales de Ingresos y demás unidades administrativas, en materia de prescripciones y notificaciones.

**DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PRODUCTIVIDAD TRIBUTARIA****Unidad Administrativa de quien depende:** Despacho del Director General de Ingresos**Objetivo:**

Controlar la productividad de las iniciativas, logros y metas tributarias, mediante la medición de indicadores anuales de calidad y desempeño, que faciliten la toma de decisiones y contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de la administración tributaria en materia de cumplimiento voluntario y disminución de la evasión y el fraude fiscal.

Funciones:

- Establecer los métodos, procedimientos e indicadores de calidad y desempeño que permitan medir y evaluar el cumplimiento del Plan Estratégico y de las metas tributarias establecidas y su impacto en la organización, en función de los lineamientos estratégicos del Ministerio de Economía y Finanzas, MEF.
- Evaluar y analizar la factibilidad técnica y operativa de los indicadores de calidad y desempeño que rigen las funciones operativas del Sistema de Información de Tributario “e-Tax 2.0”.
- Apoyar el análisis, diseño e implantación de nuevos sistemas de información tributarios.
- Mantener actualizado el tablero de indicadores del módulo de control y transmitir a todas las dependencias los resultados de gestión obtenidos periódicamente a fin de aplicar los ajustes pertinentes.
- Formular, evaluar y ajustar planes, programas, y/o campañas de control, facilitación, comunicación interna y divulgación, así como el establecimiento de metas, recursos e indicadores de acuerdo con la ley, el plan estratégico y el modelo de negocio tributario, para aprobación y ejecución de las áreas responsables.
- Diseñar y mantener actualizado el sistema de información gerencial de planeación y control de negocio tributario, para la evaluación y seguimiento de los planes y programas operativos de la Dirección General de Ingresos.
- Instrumentar parámetros de referencia acordes con la realidad de cada una de las Administraciones Provinciales de Ingresos, con el objeto de establecer las iniciativas y metas de recaudación con criterios ajustados al comportamiento y ubicación geográfica de los contribuyentes.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

- Establecer normar y criterios técnicos tributarios que orienten el buen funcionamiento de los procesos y procedimientos tributarios.
- Sistematizar la información sobre los resultados de las operaciones tributarias, generando estadísticas que indiquen las tendencias, fundamenten los análisis, faciliten la toma de decisiones y generen información relevante para controlar los procesos tributarios y administrativos.

**DEPARTAMENTO DE FACTURA ELECTRÓNICA****Unidad Administrativa de quien depende:** Despacho del Director General de Ingresos**Objetivo**

Aplicar las políticas, normas y procedimientos para el uso de la factura electrónica, mediante el establecimiento de las comunicaciones y relaciones internas e interinstitucionales, con el fin de gestionar y evaluar las actividades relacionadas con el registro, la recepción y validación de facturas electrónicas, que permitan establecer servicios de atención y soporte a los contribuyentes y preparar programas para identificar el uso indebido de las facturas electrónicas.

Funciones

- Diseñar propuestas de políticas, normas y procedimientos sobre el uso de la factura electrónica: emisión, recepción, validación, almacenamiento y el uso masificado.
- Diseñar propuestas del contenido de la factura electrónica y su mantenimiento. (ficha técnica)
- Operar servicios de orientación y soporte a los contribuyentes en el uso de factura electrónica, mediante la página WEB.
- Diseñar e implantar programas de difusión dirigidos a la ciudadanía relacionados con el uso de la factura electrónica.
- Definir programas para la explotación de la información de las facturas electrónicas con fines de atención, servicio y control tributario.
- Proponer programas para la identificación del uso indebido de la factura electrónica.
- Elaborar procedimientos para apoyar la gestión de las Administraciones Provinciales de Ingresos y de las Agencias Seccionales de Ingresos, relacionadas con el uso de facturas electrónicas
- Mantener canales de comunicación con entidades asociativas de empresas y de profesionales, con fines de impulsar el uso de la factura electrónica.
- Elaborar propuestas para incentivar el uso de la factura electrónica por parte de los sectores público y privado.
- Apoyar los Comités que el Poder Ejecutivo pueda establecer para coordinar el desarrollo de la factura electrónica y el comercio electrónico en Panamá.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

- Coordinar con el Registro Público, Ministerio de Comercio e Industria, Autoridad de Innovación Gubernamental, Contraloría General de la República, Autoridad Nacional de Aduanas y Direcciones del Ministerio de Economía y Finanzas en las actividades que correspondan para la operación de la factura electrónica.
- Planificar, establecer y evaluar los servicios de afiliación, recepción y mantenimiento de los archivos de factura electrónica.



ADMINISTRACIONES PROVINCIALES Y AGENCIAS SECCIONALES DE INGRESOS

Unidad administrativa de quien depende: Despacho del Director General de Ingresos

Objetivo

Aplicar correctamente los procesos y procedimientos que, en materia de recepción de declaraciones, percepción de pagos y atención a los contribuyentes, establezcan las dependencias del nivel central, de conformidad con las políticas, instrucciones y delegaciones de la Dirección General de Ingresos, para la efectiva recaudación de los impuestos, tasas, contribuciones y rentas de competencia de la Dirección General de Ingresos y a favor del Tesoro Nacional, y para combatir la evasión fiscal.

Funciones

- Dirigir, coordinar y asesorar las actividades técnicas y administrativas de las distintas dependencias que conforman la Administración Provincial de Ingresos y garantizar la correcta aplicación y utilización de los recursos humanos, técnicos, físicos y financieros asignados.
- Programar, ejecutar, supervisar y controlar todas las tareas relacionadas con los impuestos internos que, en su jurisdicción, le competen a la Dirección General de Ingresos.
- Ejecutar planes de trabajo, normas y procedimientos elaborados por las unidades del nivel central, referentes a los impuestos internos.
- Apoyar y coordinar las tareas y actividades de las Agencias Seccionales de Ingresos que se encuentren bajo su jurisdicción.
- Detectar las conductas irregulares de los contribuyentes, violatorias de las leyes fiscales, y proyectar los actos administrativos que establezcan sanciones, conforme las autorizaciones o delegaciones de la Dirección General.
- Elaborar resoluciones de la instancia administrativa.
- Garantizar que se resuelvan en primera instancia los reclamos presentados por los contribuyentes en materia de impuestos y los casos de infracciones de las leyes fiscales que correspondan a su competencia y a su jurisdicción, conforme las autorizaciones y delegaciones de la Dirección General.
- Ejecutar tareas particulares de control y fiscalización que les sean especialmente asignadas por el nivel central.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

- Coordinar la localización y notificación de los contribuyentes
- Activar las solicitudes de otras unidades o dependencias administrativas, relacionadas con los expedientes de los contribuyentes.
- Organizar, a requerimiento de los contribuyentes, la entrega de copias autenticadas de los documentos que reposan en sus respectivos expedientes.
- Elaborar el plan regional de actividades, de acuerdo con las políticas, objetivos y estrategias adoptadas por la Dirección General y por las áreas o dependencias del nivel central fiscalizador involucradas.
- Elaborar, de acuerdo con las políticas institucionales y con las prioridades y necesidades provinciales, una propuesta de requerimientos de presupuesto de la Administración Provincial, para presentarla ante las dependencias del nivel central encargadas de su formulación definitiva.
- Reportar las cuentas contables de la función recaudadora de la Administración Provincial, cuando haya lugar.
- Programar, organizar, ejecutar y controlar las actividades de capacitación y actualización en la Administración Provincial.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con diez (10) Administraciones Provinciales de Ingresos: Panamá, Colón, Chiriquí, Coclé, Bocas del Toro, Los Santos, Darién, Herrera, Panamá Oeste y Veraguas.

La Administración Provincial de Ingresos de la Provincia de Coclé tiene bajo su jurisdicción a la Agencia Seccional de Ingresos de Aguadulce.

Todas las Administraciones Provinciales de Ingresos dependen jerárquicamente del Despacho del Director General de Ingresos.

Cada una de las Administraciones Provinciales de Ingresos, en función de su tamaño, alcance, jurisdicción e importancia, puede contar con las siguientes áreas: Recaudación y Asistencia al Contribuyente; Control de Cumplimiento y Cobranza; Control Fiscal; y la de Recursos y Notificaciones.

Las Agencias Seccionales de Ingresos ejecutarán las mismas funciones que las Administraciones Provinciales de Ingresos, organizadas en función de su tamaño y área de cobertura.

**ÁREA DE RECAUDACIÓN Y ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE****Unidad administrativa de quien depende:** Administración Provincial de Ingresos**Objetivo**

Organizar los procedimientos de gestión operativa y de control de los servicios de plataforma, orientación y asistencia, registro de contribuyentes, recepción de declaraciones y recaudación, dirigidos a los contribuyentes de su jurisdicción, aplicando criterios de simplificación y de mejora continua de los procesos que cumplen los contribuyentes, con el objeto de incentivar el cumplimiento oportuno de las normas y obligaciones tributarias.

Funciones

- Garantizar la aplicación de las políticas de atención y servicio al contribuyente, establecidas por las unidades responsables del nivel central, mediante la operación de una plataforma de información, asistencia y orientación presencial permanente.
- Ejecutar los procesos y procedimientos en las funciones de registro de contribuyentes, recepción de declaraciones, pagos y la documentación relacionada con las obligaciones tributarias de los contribuyentes, la contabilidad y control de los ingresos, la aplicación y reconocimiento de los créditos fiscales, y el mantenimiento de la cuenta corriente tributaria.
- Vigilar la emisión de certificados, pagos a terceros, administración de documentos, captación de información y demás documentación relacionada con las obligaciones tributarias de los contribuyentes, así como la determinación y aplicación de las sanciones e intereses que correspondan.
- Verificar los procesos operativos de actualización y depuración de la cuenta corriente tributaria de los contribuyentes y tramitar las correcciones y ajustes a la misma.
- Asesorar a los contribuyentes y terceros responsables de los tributos administrados, para informarles sobre sus obligaciones, recibir sus declaraciones y expedir los certificados y constancias que se deriven de su cumplimiento.
- Garantizar la atención y respuesta de consultas en forma presencial, telefónica, por Internet o a través de nuevas tecnologías.
- Aplicar los manuales, procedimientos y herramientas establecidas para el desarrollo de las actividades de asistencia a los contribuyentes.



Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Ingresos

ÁREA DE CONTROL FISCAL

Unidad Administrativa de quien depende: Administración Provincial de Ingresos

Objetivo

Desarrollar los planes de fiscalización masiva y de presencia fiscal, orientados a la detección de contribuyentes con comportamientos atípicos y de evasión tributaria, basados en el análisis y cruces de información con terceros y en la identificación de sectores con alto grado de incumplimiento de sus obligaciones, conforme los planes, directrices e instrucciones emanadas de las dependencias del nivel fiscalizador de la Institución.

Funciones

- Mantener los expedientes de los casos de contribuyentes observados por el sistema de fiscalización masiva.
- Transmitir notas o comunicaciones a los contribuyentes observados, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Código Fiscal.
- Analizar y evaluar los documentos de descargo y emitir concepto sobre el resultado de las investigaciones.
- Ejecutar dentro de su jurisdicción, planes y programas para la verificación e inspección del cumplimiento tributario de las obligaciones de todos los contribuyentes, así como la investigación de los fraudes e infracciones a las leyes fiscales vigentes.
- Detectar, en atención a denuncias interpuestas, los casos de posibles infracciones, y los contribuyentes seleccionados en procesos de cruce de información, así como los originados en los demás planes de fiscalización que establezca la Institución.
- Controlar el trámite de las solicitudes de autorización, del uso de Impresoras Fiscales y la sustitución de cajas registradoras para la facturación con computadoras y equipos electrónicos.
- Ejecutar los planes de inspección de facturación y uso de máquinas fiscales conforme los planes del nivel central normativo.
- Tramitar las solicitudes de autorización de sistemas automáticos de facturación, de aplicación de incentivos fiscales y devoluciones.

**ÁREA DE CONTROL DE CUMPLIMIENTO Y COBRANZAS**

Unidad Administrativa de quien depende: Administración Provincial de Ingresos

Objetivo

Formular los planes de control de cumplimiento y cobranza administrativa, y apoyar las acciones de cobro coactivo, con base en las directrices e instrucciones que señalen las dependencias del nivel normativo de la Institución, para el control del cumplimiento de las obligaciones y la reducción de la morosidad de los contribuyentes de su jurisdicción.

Funciones

- Controlar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y de presentación de información, por parte de los contribuyentes sujetos a acciones de cobranza.
- Evaluar los procedimientos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones formales de los contribuyentes de su jurisdicción siguiendo las directrices del Nivel Central.
- Impulsar la cobranza administrativa de la cartera en mora enviada por el Nivel Central
- Controlar los acuerdos y demás facilidades de pago y velar por su seguimiento y custodia.
- Verificar los inventarios de saldos deudores de los contribuyentes incluidos en los programas de cobranza.
- Apoyar las acciones de cobro coactivo que adelanten los jueces de ejecuciones fiscales en su jurisdicción.
- Vigilar la actualización permanente de la cuenta corriente.

**ÁREA DE RECURSOS Y NOTIFICACIONES**

Unidad Administrativa de quien depende: Administración Provincial de Ingresos

Objetivo

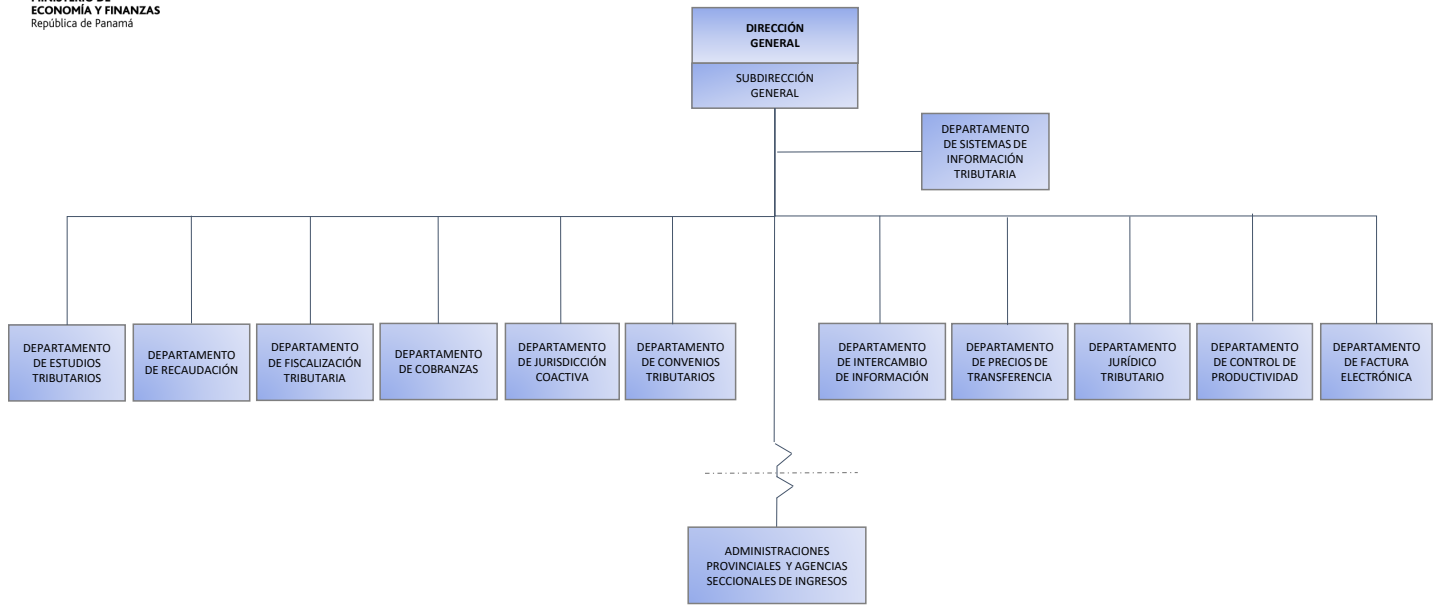
Resolver los recursos presentados por los contribuyentes y organizar el proceso de notificación de las resoluciones emitidas por las Administraciones Provinciales de Ingresos, conforme las autorizaciones y delegaciones de la Dirección General, para garantizar que los contribuyentes obtengan respuesta oportuna a sus requerimientos y recursos.

Funciones

- Proponer el texto de las resoluciones de la instancia administrativa.
- Garantizar que se resuelvan en primera instancia los reclamos presentados por los contribuyentes en materia de impuestos internos y los casos de infracciones de las leyes fiscales que correspondan a su competencia y a su jurisdicción, conforme las autorizaciones y delegaciones de la Dirección General.
- Coordinar la localización y notificación de los contribuyentes
- Activar las solicitudes de otras unidades o dependencias administrativas, relacionadas con los expedientes de los contribuyentes.
- Organizar, a requerimiento de los contribuyentes, la entrega de copias autenticadas de los documentos que reposan en sus respectivos expedientes.

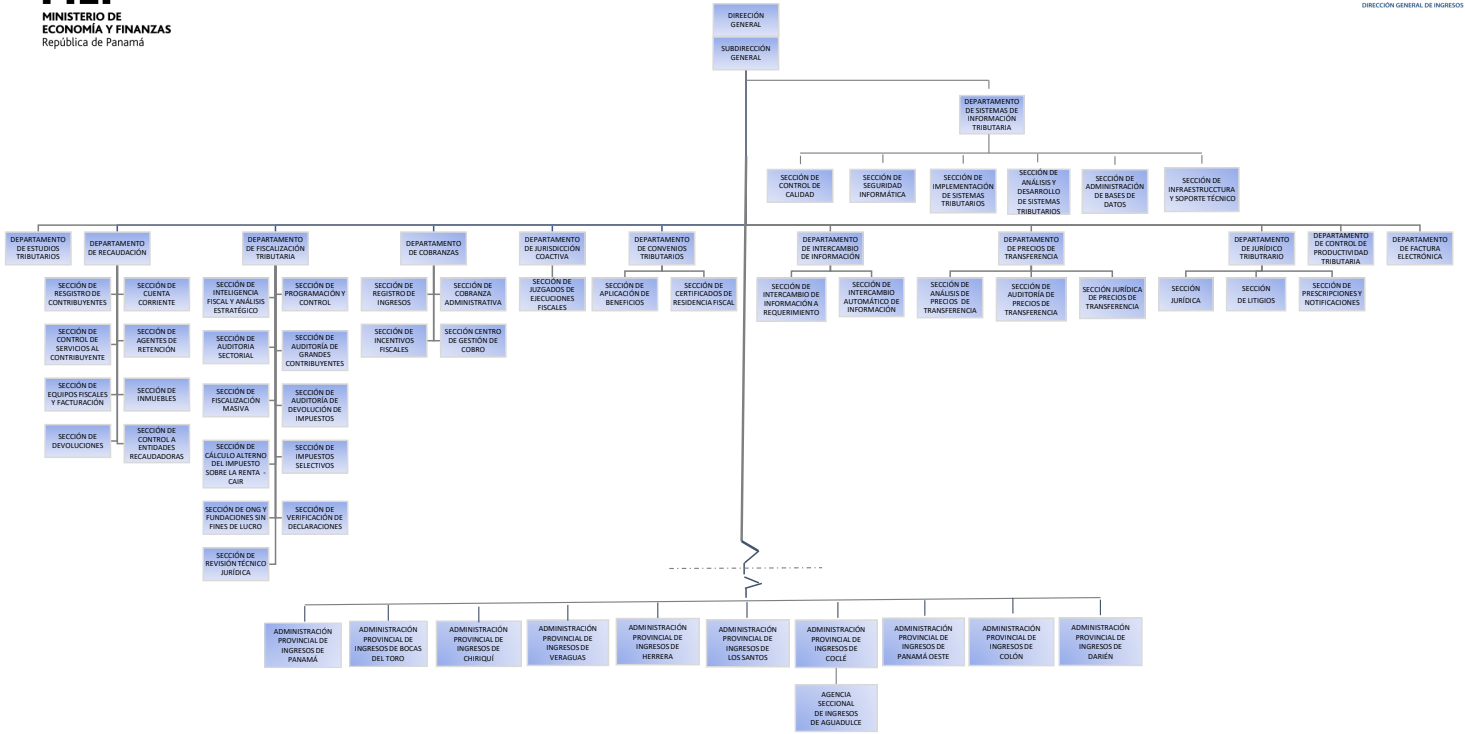


**ORGANIGRAMA GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS**

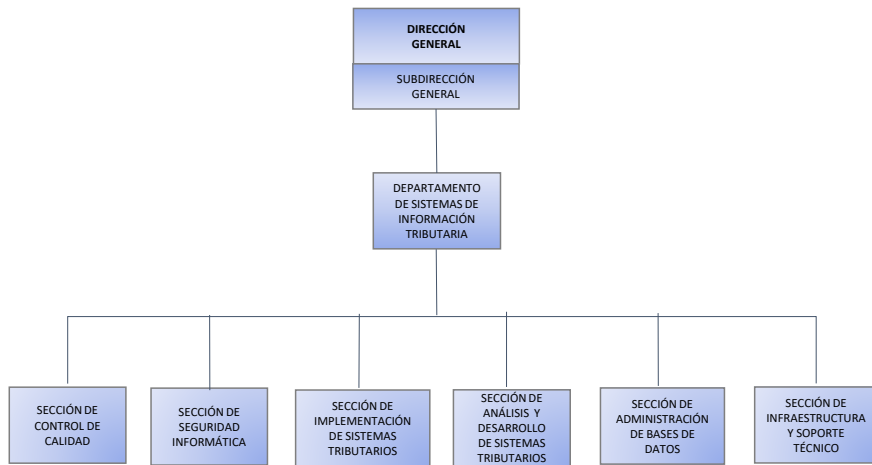




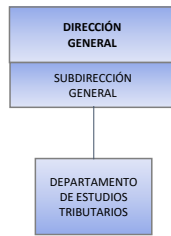
ORGANIGRAMA ESPECÍFICO DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS



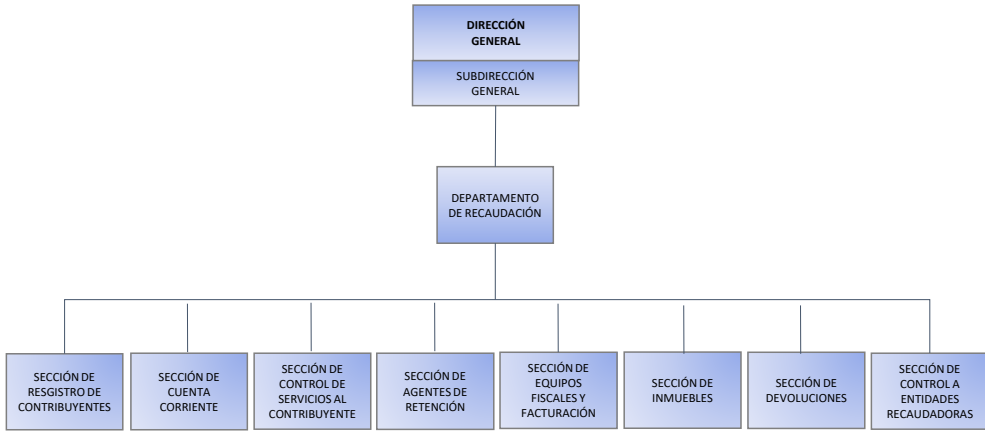
**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA**



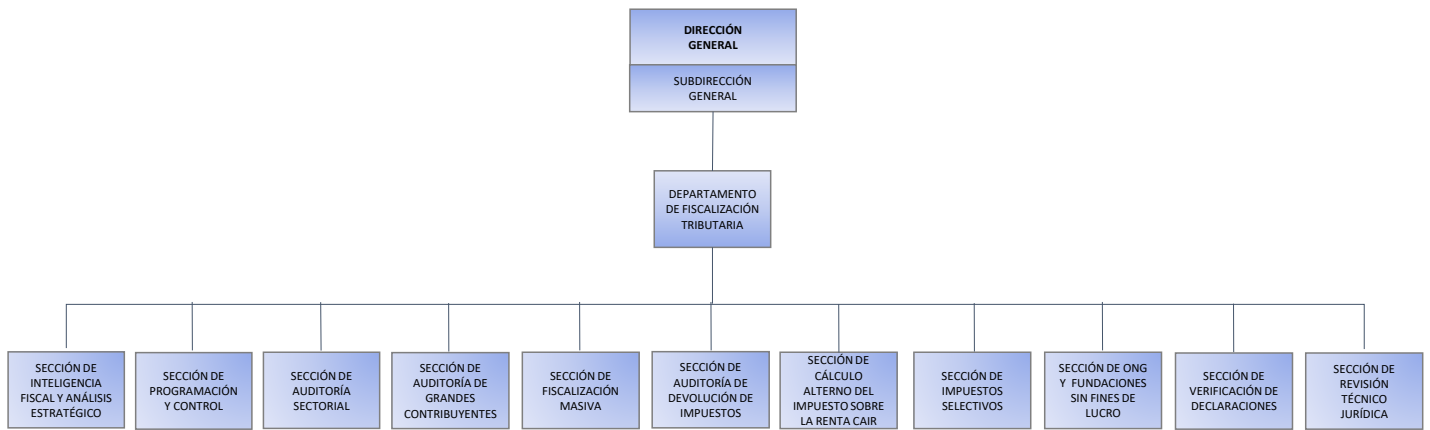
**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS TRIBUTARIOS**



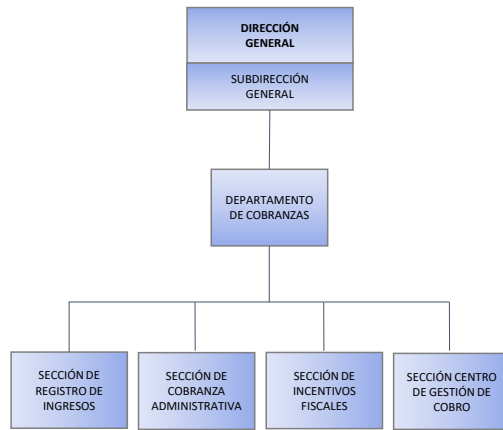
**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN**



**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA**



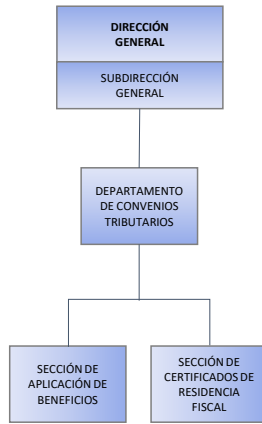
**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
DEPARTAMENTO DE COBRANZAS**



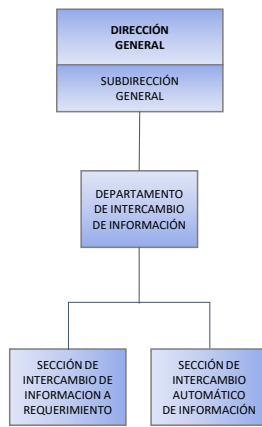
**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
DEPARTAMENTO DE JURISDICCIÓN COACTIVA**



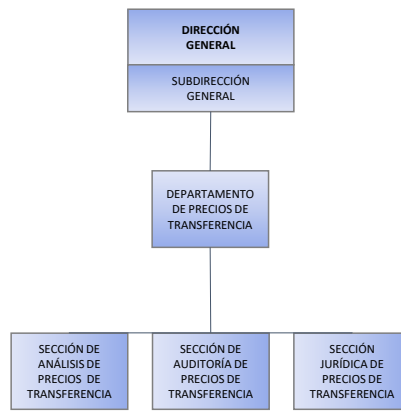
**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
DEPARTAMENTO DE CONVENIOS TRIBUTARIOS**



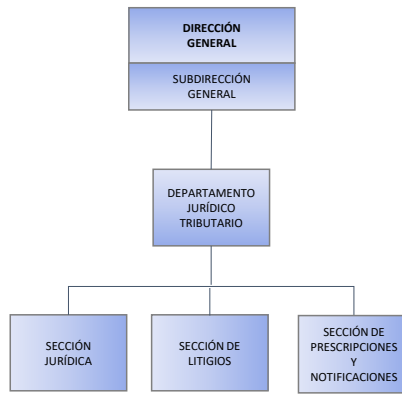
**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
DEPARTAMENTO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN**



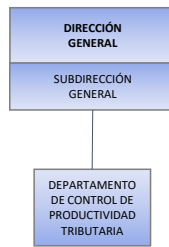
ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
DEPARTAMENTO DE PRECIOS DE TRANSFERENCIA



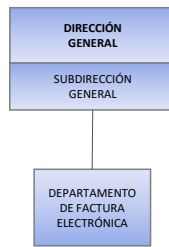
**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
DEPARTAMENTO JURÍDICO TRIBUTARIO**



**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PRODUCTIVIDAD TRIBUTARIA**



**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
DEPARTAMENTO DE FACTURA ELECTRÓNICA**



**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL DE INGRESOS DE PANAMA**



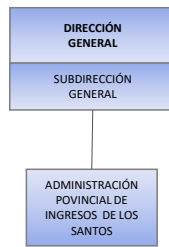
**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL DE INGRESOS DE PANAMA OESTE**



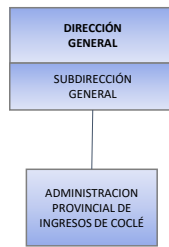
**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL DE INGRESOS DE VERAGUAS**



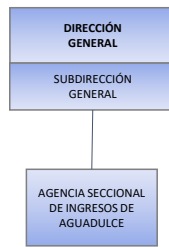
**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL DE INGRESOS DE LOS SANTOS**



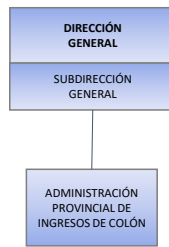
**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL DE INGRESOS DE COCLÉ**



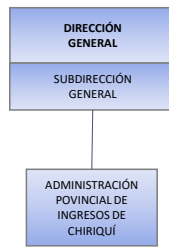
**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
AGENCIA SECCIONAL DE INGRESOS DE AGUADULCE**



**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL DE INGRESOS DE COLÓN**



**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL DE INGRESOS DE CHIRIQUÍ**



**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL DE INGRESOS DE HERRERA**



**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL DE INGRESOS DE DARIÉN**



**ORGANIGRAMA ESPECÍFICO
ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL DE INGRESOS DE BOCAS DEL TORO**

