

## LOGROS INSTITUCIONALES DEL AÑO 2011

**Nombre de la Institución:** Dirección Ejecutiva de Ingresos

| Logro Alcanzado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Área Geográfica  |                  | Población Beneficiada                                                                                                                          |                 | Monto Invertido (Lempiras)                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Departamento     | Municipio        | Familias                                                                                                                                       | No. de Personas |                                               |
| <b>I- INGRESOS:</b><br>1· En el último trimestre de 2011 se logró mejorar sustancialmente la relación institucional con los contribuyentes, lo cual incidió positivamente en la tributación percibida en el período<br>2· A diciembre del 2011, el total de la recaudación lograda por la DEI, tanto por Ingresos Tributarios como por Aduaneros, fue de L. 49,420.9 millones (cifra preliminar) que representa el 99% de la meta establecida para este mismo año, que fue de L. 49,813.0 millones. Con relación al año 2010, el monto recaudado se incrementó en L. 6,240.0 millones, equivalente a un 14.45%.<br>2· El incremento de la recaudación fue impulsada por operativos de fiscalización realizados a nivel nacional, cruces de información interna y externa, así como el control y seguimiento de la implementación de las reformas fiscales aprobadas en los años 2010 y 2011. | A nivel nacional | A nivel nacional | Todas las que son beneficiarias de los programas y proyectos financiados con fondos propios.                                                   |                 | Ejecución presupuestaria de L. 832.3 millones |
| <b>II- RECURSOS HUMANOS:</b><br>Logros obtenidos en el proceso de profesionalización y regulación de los servidores públicos de la DEI:<br>1· Para finales del período, se logró la finalización y socialización interna del Código de Conducta Ética de Funcionarios y Empleados Tributarios y Aduaneros, que está en su etapa final de aprobación.<br>2· En el último trimestre de 2011 se revisó el Reglamento Especial Laboral de la Carrera Administrativa, Tributaria y Aduanera el cual se encuentra en espera únicamente de la firma del Señor Presidente de la República.<br>3· Los Reglamentos de Reclutamiento, Selección e Idoneidad, Administración de Puestos, Requisitos de Puestos, Clasificación de Puestos, Evaluación del Desempeño y Capacitación, fueron elaborados y están listos para su aprobación y posterior implementación.                                       | A nivel nacional |                  | Servidores públicos de la Dirección Ejecutiva de Ingresos a nivel nacional y los contribuyentes que reciben servicios más eficientes y probos. |                 |                                               |

| Logro Alcanzado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Área Geográfica  |  | Población Beneficiada |  | Monto Invertido (Lempiras) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|-----------------------|--|----------------------------|
| <p>4· El Comité Especial Interinstitucional de Modernización de los Servicios Aduaneros (CEIMSA) se encuentra operando para la transparente selección y contratación de personal aduanero.</p> <p>5· En el último trimestre de 2011 se preparó la infraestructura para la implementación de la Evaluación de Desempeño en el Proyecto Piloto de la Administración de Grandes Contribuyentes (A.G.C)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | A nivel nacional |  |                       |  |                            |
| <p><b>III- PROBLEMAS INSTITUCIONALES:</b></p> <p>1· Por medio de un diagnóstico elaborado en el último trimestre de 2011, se identificó serios problemas operativos debido a una inadecuada Estructura Organizativa de la DEI, por lo que se procedió a su rediseño y aprobación de una nueva Estructura que sí responde a las demandas actuales y a lo estipulado en el Decreto No. 17-2010, que optimizará las operaciones de la DEI hacia el logro de sus objetivos.</p> <p>2· Por medio de gestiones de la Alta Dirección de la DEI, en que se demostró el compromiso con la mejora constante y el alcance de metas, se logró ampliar a la mayor parte del año 2012, la valiosa Asistencia Técnica que desde hace varios años venía otorgando la Secretaría del Tesoro de Estados Unidos, a la Institución.</p>     | A nivel nacional |  |                       |  |                            |
| <p><b>IV- CONSTRUIR CONFIANZA E IMAGEN INSTITUCIONAL:</b></p> <p>Durante el año 2011 se reorganizó a la DEI para transmitir una percepción moderna, eficaz y transparente a través de cambios profundos que incluyen la promoción del personal capacitado, así como el lanzamiento de los nuevos servicios que brinda la Institución, tales como el Contact Center con línea telefónica gratuita, un portal interactivo en internet. Adicionalmente, en el último trimestre del año, se conceptualizó y realizó el diseño de modernas agencias de Atención al Cliente y Backoffice en todo el país. Asimismo, se lanzó un espacio en internet denominado “Coménteselo al Ministro”, en que se reciben observaciones, denuncias, reclamos y consultas. Adicionalmente se estableció un nuevo logotipo institucional.</p> | A nivel nacional |  |                       |  |                            |

| Logro Alcanzado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Área Geográfica  |  | Población Beneficiada |  | Monto Invertido (Lempiras) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|-----------------------|--|----------------------------|
| <b>V- COBERTURA:</b><br>En 2011 se amplió la base de contribuyentes en un 42.9% respecto al año 2010, pasando de 628,306 a un número de 898,277 contribuyentes registrados. Este incremento fue posible debido a los operativos preventivos y notificaciones a solicitud del contribuyente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | A nivel nacional |  |                       |  |                            |
| <b>VI- RECUPERACIONES:</b><br>Durante el año 2011, se logró recuperar L. 778.9 millones de mora tributaria a través de gestiones de cobranza, utilizando herramientas automatizadas tales como: Página Web, Central de Riesgos (EQUIFAX) y Bloqueo en Sistema de Importaciones (SARAH), entre otras. En ese monto se incluye la recaudación de L. 53 millones por amnistía, amparados en el Decreto 113-2011, Artículo 25, por regulación de la Tasa Única Vehicular del año 2010 hacia años anteriores (los montos son Preliminares).                                                                                                                                   | A nivel nacional |  |                       |  |                            |
| <b>VII- APLICACIÓN DE LA LEGISLACIÓN FISCAL:</b><br>1• Se incrementó la percepción de riesgo del contribuyente, como resultado de la concreción de 58,509 actuaciones de auditoría; con ajustes y multas por L. 1,831.1 millones. Asimismo, se recaudaron L. 2.77 millones provenientes de 4 subastas de mercancías caídas en abandono.<br><br>2• Se ejecutaron operativos e intervenciones orientados a combatir el contrabando, defraudación fiscal y otros delitos conexos, de los cuales se obtuvo los siguientes resultados: Cobro de impuestos que ascienden a L. 8.0 millones, requerimiento de 285 contribuyentes, auditorías y denuncias al Ministerio Público. | A nivel nacional |  |                       |  |                            |
| <b>VIII- FACILITACIÓN Y CONTROL ADUANERO:</b><br>Implementación de sistemas y funcionalidades que lograron una mayor facilitación y control aduanero:<br><br>1• Implementación exitosa del proyecto para facilitar, agilizar y transparentar el comercio regional mediante la transmisión electrónica de la información del Formulario Aduanero Único Centroamericano FAUCA, con los países de Guatemala, El Salvador y Nicaragua.                                                                                                                                                                                                                                       | A nivel nacional |  |                       |  |                            |

| Logro Alcanzado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Área Geográfica  |  | Población Beneficiada |  | Monto Invertido (Lempiras) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|-----------------------|--|----------------------------|
| <p>2• Implementación y desarrollo exitoso del Sistema Automatizado de Rentas Aduaneras (SARAH) en 141 Zonas Libres y Parques Industriales de Procesamiento, como parte del convenio establecido con la Asociación Hondureña de Maquiladores.</p> <p>3• Implementación de la transmisión electrónica desde el origen de manifiesto de carga (transportistas aéreos y marítimos), que facilita y agiliza las operaciones aduaneras, con impacto en la reducción de tiempos.</p> <p>4• Reducción de los tiempos de despacho de mercancías de 2.5 días a 9 horas promedio por medio del Modelo Probabilístico y Aleatorio, que selecciona las Declaraciones Únicas Aduaneras de forma transparente.</p> <p>5• Implementación de aduanas especializadas en importación de vehículos usados, alcohol y lácteos, como una medida para agilizar y controlar rubros de alto riesgo.</p> <p>6• Modernización del Laboratorio Aduanero, las Aduanas de El Guasaule y El Florido; Remodelación de las instalaciones físicas de la Oficina de Asistencia al Contribuyente Regional Centro Sur y Oficina Tributaria de Juticalpa, ofreciendo instalaciones modernas, mejor servicio y disminución de tiempos, que en su conjunto impactan a favor de la imagen de Honduras.</p> | A nivel nacional |  |                       |  |                            |
| <p><b>IX- FACILITACIÓN Y CONTROL TRIBUTARIO:</b><br/>Implementación de sistemas y funcionalidades para fortalecer la gestión tributaria:</p> <p>1• Desarrollo del Sistema Operativo de Flujo de Información Administrativa (SOFIA), el cual permitirá registrar, controlar y dar seguimiento a las solicitudes presentadas por los contribuyentes, de forma que estos puedan conocer en qué etapa y oficina se encuentra su gestión.</p> <p>2• Implementación del Sistema de Vehículos Tasa Anual Vehicular (TAV), que facilita la matrícula de vehículos a nivel nacional.</p> <p>3• Implementación del Registro Tributario Nacional (RTN) numérico, el cual puede ser obtenido en forma expedita.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | A nivel nacional |  |                       |  |                            |

| Logro Alcanzado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Área Geográfica  |  | Población Beneficiada |  | Monto Invertido (Lempiras) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|-----------------------|--|----------------------------|
| <p>4• Operación del Contact Center, para resolver de inmediato las consultas, reclamos y denuncias de los contribuyentes en forma telefónica, web chat y consulta web, incluyendo una línea 800 (gratuita).</p> <p>5• Consolidación de los servicios informáticos SARA, Pago Electrónico y DEI en Línea en un esquema de alta disponibilidad, confiable las 24 horas los 7 días de la semana.</p> <p>6• Implementación de los Módulos de Sello Definitivo para determinar los saldos reales de las cuentas de los contribuyentes y Solvencia Electrónica Fiscal para facilitar al contribuyente la obtención de la misma de forma expedita; ambos módulos en la Administración de Grandes Contribuyentes.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | A nivel nacional |  |                       |  |                            |
| <p><b>X- TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN:</b></p> <p>1• A criterio del Consejo Nacional Anticorrupción, la DEI tiene el logro de ser el único ente de El Estado con un Programa Anticorrupción con observadores externos, establecido como Objetivo priorizado de su Planificación Estratégica.</p> <p>2- En el último trimestre de 2011 se creó y juramentó el primer Comité Técnico de Control Interno de la DEI, integrado por jefes de diversas áreas, a fin de lograr mayor efectividad del uso y transparencia de los recursos institucionales.</p> <p>3• Implementación de un Sistema seguro y eficiente para la recolección, procesamiento, resolución y seguimiento de denuncias, que incluye accesos por medio de la página Web de la DEI y la participación a través del Contact Center con un número gratuito.</p> <p>4• Se ganó el segundo lugar nacional del “Concurso de Comités de Probidad y Ética”, celebrado por el Tribunal Superior de Cuentas, en el que participaron 34 Comités de entes estatales.</p> <p>5• Cumplimiento exitoso de las metas de avance del Convenio Interinstitucional signado entre el Consejo Nacional Anticorrupción (CNA) y la DEI, por medio del cual se creó el Observatorio Anticorrupción de la DEI, cuyo observador externo (veedor) es el CNA.</p> | A nivel nacional |  |                       |  |                            |

| Logro Alcanzado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Área Geográfica  |  | Población Beneficiada |  | Monto Invertido (Lempiras) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|-----------------------|--|----------------------------|
| <p>6• En el último trimestre de 2011 se realizó, mediante una encuesta electrónica, la primera medición del Índice de Integridad Institucional (II) de un Ente Estatal de Honduras, en el que participaron Grandes Contribuyentes y Servidores Públicos de la DEI. Como resultado, los Grandes Contribuyentes midieron el Índice del año 2010 en 6.42 en una escala en donde diez es lo óptimo. Para el año 2011 midieron el Índice en 6.98.</p> <p>Por su parte, los servidores públicos midieron en 5.53 el Índice de Integridad del año 2010 y en 5.74 el del año 2011. Ambas percepciones coinciden en una mejoría palpable en la percepción de integridad de la DEI.</p> <p>7• Se realizaron 368 capacitaciones a nivel nacional, que cubrieron las áreas Tributaria, Aduanera, Administrativa y Humanística (transparencia, ética, Código de Conducta entre otros), sumando una audiencia global de 17,052 asistentes.</p> <p>8• Se obtuvo un 95% de calificación en la evaluación del portal de transparencia, por parte del Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP).</p> | A nivel nacional |  |                       |  |                            |

#### NOTA

En el marco de la matriz de indicadores del Plan de Gobierno 2010-2014, los cuales se encuentran alineados en los objetivos de la Visión de País y Plan de Nación (Anexo 4 en sus páginas 123 a 148), se hace notar que la Dirección Ejecutiva de Ingresos no figura como Institución Responsable de indicador que se describen en dicho anexo.