



Hacienda Se Reinventa



Hacienda hoy...

En 10 años una
reducción de una
empleomanía de cerca
del 40%

Ausencia de un
Programa de Desarrollo
Profesional y falta de
presupuesto para
adiestramiento

No existe una cultura
de rendición de
cuentas, medición de
resultados y
prioridades de trabajo

Canales de Servicios
limitados para atender
las necesidades del
contribuyente

Procesos redundantes
y desarticulados

Tecnología anticuada y
obsoleta

Hacia dónde vamos...

Enfocados en Servicio

- Agilización de los servicios
- Convertirnos en el modelo de operación gubernamental de PR
- Tecnología de Avanzada

Eficiencia Operacional

- Obtener recaudos eficientemente
- Efectividad en la fiscalización
- Reducir evasión contributiva
- Mejorar experiencia de servicio

Nuestros Pilares...



Tecnología



Recursos
Humanos



Estructura
Organizacional



Gerencia

Hacienda... Innovando para más eficiencia

Transformación en 4 áreas principales

Gerencia

Efectividad
operacional
y metricas
de
desempeño

Desarrollo de los Recursos Humanos

Educación, y
capacitación
continua

Transformación Tecnológica

Rapidez y
eficiencia en
servicio,
información
confiable e
inteligencia
para mejor
fiscalización

Estructura Organizacional

Maximizar
el recurso
humano.
Eficiencia y
efectividad

Las Iniciativas...

Desarrollo de los Recursos Humanos

Instituto de
Desarrollo
Profesional
Junio 2015

Certificación
Examinador
Fraude (CFE)
del Colegio de
CPA
Agosto 2015

Revisión del
Plan de
Clasificación y
Retribución
Octubre 2015

Programa de
Traslados
Internos y
Externos
Mayo 2015

Informe
Operacional
de
Efectividad
Mayo 2015

Las Iniciativas...

Gerencia



Las Iniciativas...

Tecnología



Las Iniciativas...

Tecnología



Las Iniciativas...

Estructura Organizacional

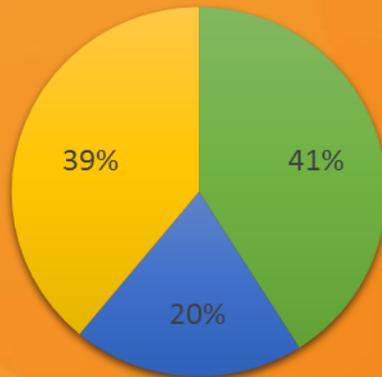


Servicios que ofrecen las Colecturías



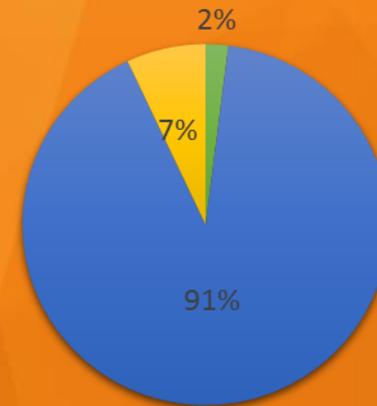
Relación Transacciones/Recaudos

TRANSACCIONES



■ SELLOS Y COMPROBANTES ■ PRITAS ■ DTOP

RECAUDOS



■ SELLOS Y COMPROBANTES ■ PRITAS ■ DTOP

Expansión de los Canales de Servicios

Hacienda Virtual

- Pagos deuda contributiva tasada por internet
- Nuevos canales de pago 24/7

Hacienda Responde

- Pagos por Teléfono
- Planes de pago por teléfono

CESCO-DTOP

- Renovación de Marbetes
- Cobro de Boletos

Bancos y Cooperativas

- Sellos y Comprobantes
- Planes de pago
- Renovación de Marbetes
- Cobro de boletos

Análisis Decisional de Consolidación Colecturías



Plan de Consolidación y Transformación a 3 años

Enero 2015
-89
Colecturías

Agosto 2015
- 84
Colecturías

Noviembre
2015
- 68
Colecturías

1 jul 2016 al
30 jun 2018
- 41
Colecturías (13
por año)

Año 2018
Conversión de
la estructura
actual de las
Colecturías en
1 a 3 Centros
Integrados de
Servicios por
cada una de
las 9 regiones
de Servicio.