



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Hacienda

16 de octubre de 2020

Comité de Transición
Departamento de Estado

Francisco Parés Alicea
Secretario
Comité de Transición (Saliente)
Departamento de Hacienda

Estimados miembros del Comité de Transición:

Comparece el Comité de Transición (saliente) del Departamento de Hacienda (Departamento) para representar un resumen de los logros más sobresalientes alcanzados durante el periodo de enero de 2017 al 31 de agosto de 2020, en cumplimiento con la Ley Núm. 167-2002, según enmendada, conocida como Ley del Proceso de Transición del Gobierno.

En el Informe de Transición radicado en el Portal del Departamento de Estado para el proceso de transición 2020, se incluyen los logros y resultados más significativos del Departamento. Cada uno de ellos representa el cumplimiento con las metas y objetivos establecidos en el Plan Estratégico 2018-2021 y en los proyectos críticos del Secretario. El Plan Estratégico fue elaborado tomando en consideración el insumo de los compañeros de labores de todas las áreas del Departamento, mediante grupos focales y cuestionarios.

Nuestro Departamento, aun con todos los retos que ha enfrentado, una crisis institucional del Gobierno, los huracanes Irma y María, los terremotos del sur y la pandemia de COVID-19, ha logrado culminar importantes proyectos en beneficio del pueblo.

A continuamos, presento un resumen de los proyectos más importantes trabajados en este cuatrienio. Una descripción detallada de los mismos, se encuentra en el Informe de Transición radicado en el portal del Departamento de Estado.

Responsabilidades del Departamento de Hacienda

El Departamento es responsable de administrar la política pública relacionada con los asuntos contributivos, financieros y la administración de los recursos públicos. Además, es la agencia encargada de implantar, desarrollar y supervisar la política pública relacionada a los juegos de azar.

El Departamento se rige por las disposiciones del Plan de Reorganización Núm. 3 del 22 de junio de 1994, según enmendado.

La estructura organizacional del Departamento cuenta con cinco unidades asesoras, cuatro unidades de servicios auxiliares y ocho unidades operacionales. La estructura programática consta de siete programas: Administración de la Lotería Electrónica, Administración de la Lotería Tradicional, Contabilidad Central de Gobierno, Dirección y Administración General, Estudio y Análisis de Peticiones de Exención Contributiva, Rentas Internas y Recaudaciones, Servicios Auxiliares y Tecnología de Información.

La Misión, Visión y Valores del Departamento se encuentran en nuestro Plan Estratégico 2018-2021, disponible en la página de Internet www.hacienda.pr.gov.

Resumen de Proyectos

Sistema Unificado de Rentas Internas

El Departamento completó el proyecto tecnológico más innovador y transformador en su historia, con la implementación de las fases II y III del Sistema Unificado de Rentas Internas (SURI). Este sistema integra todos los impuestos y los unifica, en un solo sistema. Permite tener una visión integrada de las cuentas de los contribuyentes y provee los recursos para recaudar y fiscalizar, aumentando la eficacia operacional.

La primera fase del Proyecto SURI se completó en octubre de 2016 e incluyó sólo las transacciones del IVU. El proyecto se dividió en tres fases, el 10 de diciembre de 2018, entró en vigor la segunda fase que incluía los impuestos cobrados a través de SURI, tales como retenciones en el origen, licencias y los arbitrios. Durante el mes de febrero de 2020, se completó la tercera fase en la cual se incorporó a SURI todo lo relacionado a la contribución sobre ingresos de todos los contribuyentes, corporaciones y entidades jurídicas. De esta manera, como se mencionó anteriormente SURI integra en un sólo sistema todas las contribuciones que administra el Departamento, lo que permite una mejor y efectiva fiscalización.

Luego de cuatro años y una inversión de cerca de \$40 millones, el Departamento logró unificar múltiples plataformas digitales a la aplicación SURI, incluyendo tres de las más grandes e importantes herramientas contributivas. PRITAS, con la que se manejaban contribuciones sobre ingresos de corporaciones y otras entidades jurídicas; REFO, que se utilizaba para el manejo de planillas de individuos y PICO, que manejaba el Impuesto sobre Ventas y Uso (IVU).

La transformación de la infraestructura tecnológica fue una de nuestras principales metas, en la búsqueda de mayor eficiencia en todos los servicios que ofrecemos a los ciudadanos. Las nuevas herramientas tecnológicas han ampliado la visibilidad del Departamento sobre el universo de transacciones que se realizan, tanto a nivel de individuos, como de negocios y corporaciones. Esto nos ayuda a ser más efectivos en los recaudos, además de contar con un sistema más eficiente para que los contribuyentes realicen sus transacciones automáticamente y sin la necesidad de visitar el Departamento.

Los trabajos de este proyecto estuvieron a cargo de Fast Enterprises (Fast), una compañía especializada en tecnología contributiva que tiene sus oficinas centrales en Colorado y está autorizada a hacer negocios en Puerto Rico. El contrato incluyó el diseño de la integración de impuestos y la transferencia de información a SURI, utilizando la aplicación Gen Tax. Varios compañeros del Departamento trabajaron en esta iniciativa, gerenciando el proyecto, ofreciendo insumo de procesos, realizando pruebas y ofreciendo capacitación interna. Fast adiestró al personal de Hacienda y ofrecerá servicios de mantenimiento.

Transformación en el Servicio al Contribuyente

Se han transformado los servicios al contribuyente, mediante la tecnología disponible en SURI y la revisión de procesos en los Centros de Servicios del Negociado de Servicio al Contribuyente y las Colecturías de Rentas Internas (Colecturías), adscritas al Negociado de Recaudaciones. Los Centros están ofreciendo servicios integrados en colaboración con personal de las Colecturías.

Además, se aumentaron los canales de servicio mediante proyectos colaborativos como la Ventanilla Única disponible en 13 Municipios y en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Bayamón; los Centros de Servicios Integrados (CSI) del Departamento de Estado y el aumento de puntos de ventas de sellos, comprobantes y marbetes en instituciones financieras y cooperativas.

También, en cumplimiento con un servicio gubernamental más inclusivo, mediante un acuerdo colaborativo entre el Departamento, la Defensoría de las Personas con Impedimento (DPI) y el Negociado de la Policía de Puerto Rico se ofreció un adiestramiento en el lenguaje de señas a varios compañeros de labores, con el fin de ofrecer servicios completos a la población con discapacidad auditiva. Este curso fue de gran beneficio para nuestro Departamento al contar con los recursos humanos capacitados en varias unidades de servicio directo al contribuyente.

Gracias a la implementación de SURI, los contribuyentes recibieron sus reintegros de la planilla del periodo contributivo de 2019, en tiempo record. Por primera vez en la historia del Departamento, a tan solo una semana del inicio de la radicación electrónica de la planilla, se emitieron los primeros reintegros a 10,753 contribuyentes. Al 31 de agosto de 2020 se han desembolsado \$527,474,130 en reintegros, beneficiando a 597,736 contribuyentes. El sistema ha permitido que este sea un proceso ágil, a favor de nuestros clientes.

Finalmente, tras la pandemia de COVID-19, el servicio al contribuyente ha continuado mediante la plataforma SURI a través de los *Web Notices*, sistema de citas mediante Turnos PR y la atención telefónica del Centro de Contacto: Hacienda Responde. La pandemia nos ofrece la oportunidad de continuar transformando los procesos del Departamento a través de la tecnología y de nuevas metodologías como el teletrabajo. Siendo una de las primeras agencias en completar la aprobación de su Reglamento de Teletrabajo, en colaboración con la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico.

Recaudos y Fiscalización

Considerando la situación económica de Puerto Rico, se estableció en el año 2017 el Programa de Rehabilitación del Contribuyente con el fin de promover que los ciudadanos puedan cumplir con sus responsabilidades contributivas mediante la concesión de planes de pago. Este programa fue diseñado con la intención de servir de incentivo a los contribuyentes a mantener sus cuentas al día y comprometerse a cumplir prospectivamente con sus responsabilidades contributivas. El Código de Rentas de Puerto Rico de 2011, según enmendado, provee un mecanismo a los contribuyentes que no puedan pagar la contribución que le obligue la ley, en su totalidad o en el tiempo dispuesto para ello, a acogerse a un plan de pago.

Además, se estableció el Programa de Divulgación Voluntaria, el cual ha alcanzado un aproximado de \$115 millones en recaudos de deficiencias pagadas.

Las auditorías por correspondencia fueron otra iniciativa de fiscalización, mediante la cual se alcanzó generar recaudos de \$20 millones aproximadamente.

También, durante este cuatrienio, el Departamento alcanzó varios acuerdos históricos con comerciantes remotos para el cobro del Impuesto sobre Ventas y Uso ("IVU") en ciertas ventas por internet. Al presente se ha logrado recaudar \$68,471,342.37 y \$6,245,248.58 del impuesto estatal y municipal, respectivamente.

Durante los pasados cuatro años fiscales el Departamento se ha distinguido por su resiliencia en los recaudos al superar las proyecciones originales y revisadas acumuladas de recaudos certificadas por la Junta de Supervisión Fiscal por \$2,178 millones y 1,165 millones, respectivamente.

Desembolsos de Incentivos por el COVID-19

Ágilmente y utilizando la tecnología disponible en SURI, logramos distribuir las ayudas económicas estatales y federales aprobadas tras la pandemia del COVID-19. Al 31 de agosto de 2020, en fondos estatales se han desembolsado \$470,075,133 a 294,099 beneficiarios. En fondos federales del *Cares Act*, se han desembolsado \$2,677,722,679 a 1,761,598 beneficiarios. Asimismo, en fondos discrecionales del *Cares Act* se han desembolsado \$719,080,242 para un total de 215,852 solicitudes aprobadas.

Cuantías nunca antes trabajadas en la historia de Puerto Rico, desembolsadas en un tiempo record. Esto no habría sido posible sin la colaboración del personal de la agencia, quienes trabajaron largas horas durante la emergencia, para garantizar que los servicios esenciales que ofrece el Departamento continuaran.

Conclusión

En estos próximos meses continuaremos trabajando, enfocados en dar continuidad a los esfuerzos que garantizarán el éxito de las operaciones del Departamento y un servicio de excelencia al pueblo de Puerto Rico. A futuro es importante que se continúen los trabajos para lograr estas iniciativas:

1. Continuidad de procesos de apoyo técnico a SURI.
2. Implementación del Sistema Financiero del Gobierno de Puerto Rico.

3. Reforma Administrativa - reorganización de la estructura organizacional, reclutamiento de personal en áreas de mayor necesidad y un nuevo plan de clasificación y retribución.
4. Culminar el plan de trabajo para poner al día los estados financieros auditados 2019 y 2020.
5. Establecer un Plan de Continuidad en los sistemas de información y fortalecer los procesos de seguridad en los sistemas de información.

JAPA

En este año y dos meses como Secretario de Hacienda, mi mayor satisfacción al culminar esta jornada de servicio público, es haber conocido tantos buenos servidores públicos, comprometidos con su trabajo y el bienestar de su pueblo. Ha sido un honor para mí trabajar en el Departamento y ser leal a mi isla.

Agradezco a todos los compañeros de trabajo del Departamento por su compromiso y esfuerzo para lograr poner en alto el nombre del Departamento.