



*Despacho Ministerial*  
*Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica*  
*República de Costa Rica*

San José, 7 de setiembre de 2021  
MIDEPLAN-DM-OF-0869-2021

Señor  
Elian Villegas Valverde  
Ministro  
Ministerio de Hacienda

Estimado señor:

Me refiero a los oficios DM-920-2020 del 20 de julio del 2020 y DM-0838-2021 del 5 de agosto del 2021, en los cuales se solicita la inclusión de las funciones del Centro de Información Tributaria (CIT), dentro de la Dirección de Servicio al Contribuyente de la Dirección General de Tributación (DGT) del Ministerio de Hacienda (MH).

La solicitud tiene como propósito atender una disposición realizada por la Contraloría General de la República (CGR), en el Informe DFOE-SAF-IF-00009-2017 del 18 de diciembre del 2017. Adicionalmente, se indica que la propuesta no afecta la estructura organizacional de la Dirección de Servicio al Contribuyente, dado que:

- *“...las condiciones institucionales y la factibilidad de incluir orgánicamente las funciones, según lo dispuesto por el órgano contralor, este ministerio determinó que no es necesario tramitar una propuesta de reorganización de conformidad con lo establecido en los Lineamientos Generales para Reorganizaciones Administrativas*

*(...) por la oficialidad y organización interna que se requiere a nivel de coordinaciones, y teniendo claro que las mismas no son representadas gráficamente en las estructuras administrativas, es necesario que su ministerio, como ente rector en materia de estructuras administrativas, conozca y valide la inclusión de las funciones dentro de la Dirección de Servicio al Contribuyente, para así poder estructurar a lo interno las coordinaciones requeridas, dado su aval.” -Oficio DM-920-2020- (El subrayado no corresponde al original)*

- *“...la validación e inclusión de las funciones del “Centro de Llamadas”, dentro de la Dirección de Servicio al Contribuyente, para así poder estructurar a lo interno las coordinaciones requeridas, sin que eso signifique la creación de estructura según los parámetros de los Lineamientos Generales para Reorganizaciones Administrativas.” -Oficio DM-0838-2021- (El subrayado no corresponde al original)*

Conforme a lo antes indicado, se determina que lo planteado busca incorporar las funciones del Centro de Información Tributaria en la Dirección de Servicio al Contribuyente, sin que esto implique la creación de estructura organizacional, ya que se realizará una reorganización interna, a nivel de coordinaciones o equipos de trabajo y



*Despacho Ministerial*  
*Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica*  
*República de Costa Rica*

7 de setiembre de 2021  
MIDEPLAN-DM-OF-0869-2021  
Pág. 2

estas no se reflejan en la estructura organizacional, tal y como se indica en los propios Lineamientos Generales para Reorganizaciones Administrativas (LGRA).

Adicional a los oficios antes citados, se remitió el documento denominado "*Propuesta de incorporación del Centro de Información Tributaria a la Subdirección de Administración de Canales de la Dirección de Servicio al Contribuyente, Dirección General de Tributación*", en el cual se establecen aspectos asociados a la solicitud en cuestión, de forma que, el Centro de Información Tributaria, estará constituido por una Coordinación General y Calidad, así como tres coordinaciones a saber:

- Coordinación de Servicios Telefónicos
- Coordinación de Servicios Electrónicos
- Coordinación de Persuasión

A cada una de estas coordinaciones se le estableció un objetivo y funciones a realizar, así como una asignación de recurso humano para su funcionamiento. Se indica que el recurso humano utilizado, será el que actualmente está realizando estas funciones en el Centro, que en la actualidad es un total de 24 personas funcionarias, siendo que no es requerida la creación de nuevas plazas, ni hacer aumentos presupuestarios para este ajuste.

Dentro de las justificaciones de la propuesta se ha determinado que se busca "*...consolidar organizacionalmente el proceso de centralización de los servicios de información y asistencia tributaria, asegurando uniformidad de los criterios y brindando seguridad jurídica de la información brindada a los usuarios, así como facilitar el acceso al servicio recibido desde el equipo de trabajo denominado Centro de Información Tributaria*", así como "*...fortalecer la imagen institucional, de forma tal que los usuarios reciban el servicio con la calidad que buscan y por los canales que ellos mismos prefieran, mejorando tiempos de respuesta, obteniendo la información requerida, se les mantenga actualizados en la materia tributaria, así como haciendo de su conocimiento el estado actual de las solicitudes presentadas por estos canales, fortaleciendo los servicios de información y asistencia que brinda la Dirección General de Tributación, para mejorar el cumplimiento voluntario con nuevas herramientas de atención.*"

La propuesta ha sido analizada por funcionarios del Área de Modernización del Estado de este Ministerio, determinándose que las nomenclaturas propuestas para las coordinaciones, el establecimiento de las coordinaciones en cuestión, así como sus funciones, no presentan incongruencias, duplicidades, ni cambios que afecten el funcionamiento o servicios de las dependencias involucradas, sino que más bien tiene como fin mejorar la prestación de los servicios, en este sentido, se considera que la incorporación de funciones planteadas es adecuada.

Es importante aclarar que, este criterio se brinda en cuanto a las funciones que se incorporan a la Subdirección de Administración de Canales de la Dirección de Servicio al



*Despacho Ministerial*  
*Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica*  
*República de Costa Rica*

7 de setiembre de 2021  
MIDEPLAN-DM-OF-0869-2021  
Pág. 3

Contribuyente, en cuanto al Centro de Información Tributaria y que deberán ser incorporadas al decreto ejecutivo que regula la organización y funcionamiento de la Dirección General de Tributación y no propiamente a las funciones que se le brindan a cada coordinación, ya que este aspecto es propio de la gestión de recursos humanos, cuya competencia de resolución no es de Mideplan.

En virtud de que lo anteriormente expuesto se justifica técnicamente en la propuesta planteada, y de acuerdo con lo que señalan los LGRA donde todo proceso de reorganización debe tener una clara orientación a la mejora de servicios que se brindan al usuario, este Ministerio procede a incluir en el expediente de reorganización administrativa de la Dirección General de Tributación las funciones del Centro de Información Tributaria, incorporándose dentro de las funciones de la Subdirección de Administración de Canales de la Dirección de Servicio al Contribuyente. Se reitera que esta actualización no modifica la estructura organizacional de las dependencias involucradas registradas ante este Ministerio.

De acuerdo con los LGRA, en el Componente de Normativa, inciso 7.b), la institución dispondrá de un plazo de seis meses para implementar la propuesta de reorganización administrativa, el cual regirá a partir de la fecha de recibido del presente oficio. Previo al vencimiento de dicho plazo, de requerirlo, el jerarca podrá solicitar la prórroga de conformidad con lo dispuesto en el inciso 7.c), de los LGRA, componente de Normativa.

Este Ministerio emite su criterio fundamentado en las disposiciones de las Leyes 5525, 7668, Decretos Ejecutivos 26893-MTSS-PLAN, 23323-PLAN, 37735-PLAN y sus reformas, así como en la Directriz 021 PLAN.

Atentamente,

María del Pilar Garrido Gonzalo  
Ministra

CRC/JOV/ASC/LRH/RHR

- C. Sra. Marta Eugenia Acosta Zúñiga, Contraloría General de la República  
Sra. Ana Miriam Araya Porras, Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria  
Sr. Fred Montoya Rodríguez, Dirección de Leyes y Decretos, Presidencia de la República  
Sr. Alfredo Hasbun Camacho, Dirección General de Servicio Civil  
Sra. Elizabeth Guerrero Barrantes, Viceministra de Ingresos, Ministerio de Hacienda  
Sr. Carlos Vargas Durán, Dirección General de Tributación, Ministerio de Hacienda  
Sra. Shirley Cantillo Morua, Dirección de Gestión Integral Tributaria, Ministerio de Hacienda  
Sra. Celia White Ward, Planificación Institucional, Ministerio de Hacienda  
Sr. Luis Román Hernández, Área de Modernización del Estado, Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica  
Archivo