

Plan Anual 2011

Dirección General de Impuestos Internos



Febrero 2011

Tabla de Contenido

Resumen Ejecutivo y Panorama 2011	3
Proceso de Planificación 2011	5
Lineamientos Estratégicos por área	8
Plan Anual 2011	9

1. Resumen Ejecutivo y Panorama 2011.

Plan Anual 2011

El objetivo del presente documento es describir el plan estratégico y operativo que será implementado por la Dirección General de Impuestos Internos para el 2011. En adición a esto, se describe la nueva metodología de planificación que fue implementada en este año y que sirvió para la identificación de los planes e iniciativas.

El 2011 será un año de consolidación de logros y de priorización de iniciativas y proyectos institucionales, por esta razón, la alta dirección de la DGII decidió reformular el proceso de planificación anual para así asegurar el cumplimiento de las metas recaudatorias interpuestas por el Gobierno Central, fortalecer los servicios ofrecidos al contribuyente y eficientizar la capacidad operativa de la institución.

A nivel recaudatorio, la estimación para el 2011 establecida en la Ley de Presupuesto de Ingresos y Gastos Públicos del Estado Dominicano (297-10) es de RD\$ 215,039 Millones de Pesos, cifra que refleja un crecimiento de un 16.9% con respecto a lo recaudado en el año 2010.

Por otro lado, es importante resaltar la labor realizada por la DGII en el año 2010, ya que la recaudación aumentó en 13,104 millones de pesos con respecto al 2009, lo cual representa un 7.7% de crecimiento respecto al 2009. El crecimiento en la recaudación interna durante el 2010 se debió principalmente por los impuestos que gravan el consumo de bienes y servicios o impuestos indirectos, los cuales presentaron un incremento de RD\$12,238 millones respecto al 2009. Dentro de este renglón, el mayor aumento lo presentó el Impuesto Selectivo Ad-Valorem sobre Hidrocarburos, con un crecimiento absoluto de RD\$4,154.7 millones. Este comportamiento se explica en gran parte por el incremento en los precios internacionales del barril de petróleo. En segundo lugar se encuentra el ITBIS, el cual mostró un incremento de RD\$3,083.1 millones. Todo esto a pesar de que durante ese año el recaudo del Impuesto Sobre la Renta (ISR) se vio muy afectado debido a que los contribuyentes declararon con base a sus resultados o beneficios del año 2009, en el cual la crisis económica afectó las ventas y los beneficios de éstas.

TABLA I: Recaudación Efectiva vs Estimada 2009 – 2010.

Valores Expresados en Millones de Pesos

Recaudación Tributaria	2009		2010		2010 vs 2009			
					Absoluta		Relativa	
	Real	Meta	Real	Meta	Real	Meta	Real	Meta
	170,736.0	160,283.5	183,839.9	192,313.2	13,104.0	32,029.6	7.7%	20.0%

1/ Fuente: Departamento de Estudios Económicos.

2/ Estos datos incluyen los ingresos y estimaciones de la ley general sobre Hidrocarburos (Ley 112-00).

Este ascenso en los niveles de recaudo se ha evidenciado claramente en la participación de la DGII en los ingresos fiscales del Estado ya que entre los años 2005 – 2010 la participación ha pasado de ser de un 52% del total de ingresos a un 74%.

El 2011 servirá para reforzar controles, mantener la cobertura de las medidas de control, elevar el impacto recaudatorio de estas acciones y profundizar las mejoras internas. De esta forma, se diseñarán e implementarán medidas orientadas a:

- Evitar el fraude fiscal producto de las ventas por fuera de libros.
- Mejorar la calidad de los cruces de información. Los mismos deben diseñarse de manera más integral de forma que incluyan diferentes tipos de impuestos y tipos de medida de control.
- Mejorar el nivel de profundidad de las revisiones de los gastos y costos, dadas las características de los fraudes.
- Mejorar la coordinación de las acciones de control con miras a identificar potenciales fraudes.
- Diseñar e implementar acciones a ejecutar cuando los contribuyentes no sean localizados en las visitas de verificación de domicilio fiscal.
- Mejorar la eficiencia en el proceso de bloqueo automatizado de los Números de Comprobantes Fiscales.
- Incrementar el nivel la profundidad de las Verificaciones de los Deberes Formales.
- Mejorar el enfoque de la revisión de las pérdidas de los contribuyentes.
- Revisar los criterios de segmentación para mejorar la selección de casos y las medidas que se aplican.

A continuación se enumeran los mecanismos de control que se implementarán en el transcurso del 2011:

TABLA II: Ciclo de las Acciones de Control DGII 2011

Inscripción al RNC	Impresión de Facturas	Inicio Actividad Económica	Registro de Operaciones	Presentación de Declaraciones	Pago del Impuesto
Visitas de domicilio a nuevos contribuyentes	Visitas de Verificación de Impresoras Fiscales	Programas de Omisos Totales			
	Control de Impresión de Facturas en Imprentas	Identificación de nuevos contribuyentes (personas físicas y jurídicas) con inmuebles gravados en IPI y Activos en sectores urbanos de interés	Programa de Identificación NCF's Duplicados	Fiscalización interna y externas para GGC y Grandes Locales	Gestión del cobro coactivo y Acuerdos de Pago
	Verificación de Deberes Formales Verificación de Comprobantes Fiscales	Control de Omisión Control de Morosidad	Ventas de Zonas Francas en el mercado local	Fiscalización de Constructoras para GGC y Grandes Locales	Cierres Temporales y Definitivos de Establecimientos

1/ Fuente: Departamento de Planificación.

Así mismo, la organización estará enfocada en ejecutar iniciativas que se dirijan a aumentar el recaudo de los impuestos indirectos o de consumo (que representan el 56% del recaudo total a 2009), porque estos repercuten de forma inmediata en la recaudación del año en curso.

Dando continuidad al plan anti evasión iniciado en el 2005, durante el 2011 las acciones de la DGII pretenderán hacer más esfuerzo en el control de las ventas por fuera de libros, tal y como se muestra en la siguiente gráfica:

GRÁFICA I: Plan Anti Evasión DGII 2011



El enfoque de control de la DGII para el 2011 estará orientado a aquellos sectores económicos que han ido creciendo de acuerdo al PIB y cuya recaudación no ha aumentado en la misma proporción debido fundamentalmente a que su régimen impositivo incluye exenciones que son de difícil control. A nivel de cobertura de contribuyentes, se diseñarán programas de fiscalización enfocados a estos sectores económicos en los que la DGII tiene oportunidad de fortalecer los mecanismos de control.

2. Proceso Planificación DGII

El esquema actual de planificación de la DGII se resume en el siguiente modelo:

GRÁFICA II: Proceso General Planificación DGII 2004 – 2010



1/ Fuente: Departamento de Planificación.

Esta metodología parte de los siguientes componentes:

- **Visión:**

“Ser una organización con prestigio y credibilidad, que utiliza políticas, procedimientos y sistemas de información eficientes, con gente ética y profesionalmente inobjetable, que persigue aumentar sostenidamente las recaudaciones, reducir la evasión y respetar los derechos de los contribuyentes”.

- **Directriz Estratégica:**

“Aumentar sostenidamente las recaudaciones”.

- **Objetivos Estratégicos:**

- ✓ **Combatir la Evasión Mejorando** los Procesos de Control del Cumplimiento aumentando la Percepción de Riesgo.
- ✓ Mecanismos Eficientes de **Información al Contribuyente** y a la Sociedad en General.
- ✓ Brindar un **Servicio de Calidad** que favorezca el cumplimiento voluntario y reduzca los costos de cumplimiento.
- ✓ Fortalecer los **Procesos Internos de Apoyo** a las Funciones Tributarias.

El ejercicio de planificación varió respecto a años anteriores con el objetivo principal de lograr un mayor alineamiento de los planes individuales con respecto a los objetivos corporativos. Así mismo, esta nueva metodología separará los niveles estratégicos y tácticos del proceso operativo y permitirá plasmar los proyectos de una forma más íntegra y conjunta.

A este esquema, se incorpora el componente de “Definición de lineamientos estratégicos y de resultados esperados”. Estos lineamientos servirán como marco de referencia para que cada gestor logre maximizar su trabajo y puedan alinear sus acciones acorde a las necesidades institucionales. Este nuevo modelo de planificación abarca el proceso que va desde la definición de estrategias hasta el desarrollo y control de los proyectos y actividades individuales de cada área.

GRÁFICA IV: Proceso Conceptual de la Gestión Organizacional 2011.



1/ Fuente: Departamento de Planificación.

2.1 Definición de Lineamientos Estratégicos y Resultados Esperados 2011

Definición de lineamientos y resultados esperados

En este componente se definió puntualmente por objetivo estratégico, los aspectos en los que la organización deberá enfocarse en todo el 2011. Con la implementación de esta nueva modalidad, la DGII esperará:

- Cumplir con las metas recaudatorias del año.
- Lograr un mejor alineamiento de los proyectos con los lineamientos estratégicos y resultados esperados. Cada objetivo estratégico tendrá uno o más lineamientos.
- Que las áreas evalúen y prioricen mejor sus acciones.
- Mejorar la coordinación y ejecución de los proyectos transversales.
- Apoyar las áreas prioritarias (recaudatorias).

La Dirección General, con la colaboración del Departamento de Planificación, elaboró la propuesta de lineamientos estratégicos para las Áreas de Control, Áreas de servicio e información al Contribuyente, Auditoría y Control Interno, Vehículos de Motor y áreas de apoyo. El proceso de socialización de estos resultados esperados fue realizado mediante sesiones de trabajo con los responsables de los distintos procesos.

2.2. Elaboración de Propuestas.

Elaboración de Propuestas

Cada área de la estructura organizativa elaboró su propuesta de proyectos, que fue presentado al comité de planificación en el mes de Diciembre del 2010.

Las sesiones de presentación fueron coordinadas considerando los procesos transversales de la DGII y las áreas afines y/o complementarias que intervienen en estos. Fruto de esta metodología de trabajo se integraron los diferentes planes:

- Plan de Control de la Omisión.
- Plan de Fiscalización.
- Plan de Control y Auditoría Interna.

Los planes de trabajo del 2011 fueron elaborados respondiendo a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el impacto de las actuaciones de cada área en el cumplimiento de los lineamientos y resultados esperados para el 2011?
- ¿Qué proyectos se han ejecutado en el 2010 y cuales debo finalizar?
- ¿Qué herramientas hay disponibles y qué se requiere para cumplir con las nuevas asignaciones?
- ¿Cuáles son los resultados esperados por cada área de gestión?
- ¿Quién servirá de soporte en estas iniciativas?
- ¿Qué presupuesto requiero para la ejecución de los proyectos?

Los responsables de las áreas presentaron su propuesta para el 2011 al Comité de Planificación, y la matriz de documentación de proyectos e iniciativas.

2.3. Presentación de Propuestas al Comité de Planificación

Presentación al Comité de Planificación

En las sesiones de presentación al Comité de Planificación se presentó el estatus de los proyectos Planificados en el 2010, las propuestas para el 2011 y los requerimientos para dicho plan. Posteriormente el Departamento de Planificación elaboró un resumen ejecutivo del proceso y los proyectos e iniciativas a ser ejecutadas en el 2011.

Para validar el cumplimiento de los lineamientos estratégicos se realizarán reuniones **mensuales** de seguimiento y de control de los avances del plan anual del 2011, esto con el objetivo de alinear la gestión de las áreas con el Scorecard Trimestral y la rendición de cuentas. Cada encargado presentará un reporte que especificará el estatus de los proyectos planificados y el porcentaje de cumplimiento de los lineamientos estratégicos.

3. Lineamientos Estratégicos por Área Gestora

A continuación se presentan los lineamientos estratégicos para el 2011:

TABLA III: Lineamientos Estratégicos DGII 2011

Objetivo Estratégico	Lineamientos Estratégicos	Áreas de Impacto
COMBATIR LA EVASION MEJORANDO LOS PROCESOS DE CONTROL DEL CUMPLIMIENTO AUMENTANDO LA PERCEPCION DE RIESGO	I) Mantener la Cobertura de las Acciones de Control de la DGII II) Mejorar la Efectividad de las Acciones de Control. Aumentar la Calidad de la Selección. Aumentar el % de contribuyentes omisos que declaren. Aumentar la efectividad de cobranzas.	Recaudación, Fiscalización, Grandes Contribuyentes, Jurídica.
CREAR MECANISMOS EFICIENTES DE INFORMACION AL CONTRIBUYENTE Y A LA SOCIEDAD EN GENERAL	III) Crear mecanismos eficientes de Educación Tributaria para los nuevos contribuyentes. IV) Difundir un plan de medios de comunicación a la sociedad en general dirigido a apoyar la imagen institucional, a promover nuestro servicio y a la rendición de cuentas.	Educación Tributaria, Relaciones Públicas, Gestión de Servicios
BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD QUE FAVOREZCA EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y REDUZCA LOS COSTOS DE CUMPLIMIENTO	V) Potenciar el uso de servicios de Internet y del Contact Center por los contribuyentes, y del Intranet por los clientes internos. VI) Mejoramiento del nivel de cumplimiento de los procesos de cara a los contribuyentes con la finalidad de que se cumplan los compromisos de servicio y se reduzcan los plazos de respuesta. VII) Fomentar la utilización de las informaciones que son generadas a través de los sistemas de información y de los procesos de cara al contribuyente.	Procesos, Gestión de Servicios, Vehículos de Motor, Educación Tributaria, Créditos y Compensaciones
Objetivo Estratégico	Lineamientos Estratégicos	Áreas de Impacto
FORTALECER LOS PROCESOS INTERNOS DE APOYO A LAS FUNCIONES TRIBUTARIAS.	VIII) Consolidar y mejorar los sistemas de información tributarios: SIC, SECCON, OFV uso de firma digital. IX) Mejorar los Controles de Seguridad y de accesos a sistemas (internos y OFV y de control transaccional). X) Implementar un sistema de información que permita la generación de indicadores de control operativo y seguimiento de la gestión organizacional. XI) Fortalecer los procesos de gestión interna y de documentación. XII) Avanzar en el Proyecto de Impresoras Fiscales. XIII) Consolidar la Administración de Riesgos. XIV) Implementar medidas con miras asegurar el cobro adecuado de los impuestos relacionados con vehículos de motor (registro de vehículos, transferencia, marbetes). XV) Fortalecer los controles en los procesos, sistemas y documentos de vehículos de motor. XVI) Remozamiento de la infraestructura física de la institución con la finalidad de optimizar los espacios de trabajo, para facilitar las labores de atención a los contribuyentes y mejorar las condiciones de trabajo de los empleados.	Tecnología de la Información, Seguridad, Proyectos de TI, Control y Auditoría, Procesos, Vehículos de Motor, Administración y Logística

1/ Fuente: Departamento de Planificación.

4. Plan Anual 2011 DGII

El Plan Anual 2011 de la DGII está integrado por cuatro (4) grandes componentes, los cuales son: el Plan Operativo, los Proyectos Estratégicos, el Plan de Inversión, y por último, las Iniciativas de Gestión Departamental.

GRÁFICA V: Plan Anual 2011 DGII



1/ Fuente: Departamento de Planificación.

4.1. Plan Operativo 2011.

Es el plan que consolida los objetivos y metas a corto plazo, y está conformado fundamentalmente por el Plan General de Fiscalización, el Plan de Control de Omisión, y por último, por el Plan Anual de Auditoría y Control. Por la naturaleza de los planes de omisión y de fiscalización, los hemos agrupado dentro del bloque de acciones de control.

Para fines de coordinación y seguimiento al cumplimiento de estos planes, se formaron dos Comités:

❖ Comité de Coordinación de las Acciones de Control de Contribuyentes.

- Está representado por las áreas de Recaudación y Fiscalización y su propósito es reforzar la coordinación entre las áreas que ejecutan acciones de control sobre los contribuyentes, así como también, monitorear el avance del plan y tomar medidas pertinentes que efficienten los trabajos de las áreas.

❖ Comité de Auditoría y Control Interno.

- El Comité de Auditoría y Control Interno está integrado por las áreas Control Interno y la Gerencia de Auditoría Interna, y será responsable de coordinar el sistema de control, auditoría interna y gestión de riesgos de la DGII.

A continuación presentamos el cuadro de mando integral que permitirá monitorear el cumplimiento del plan operativo anual.

TABLA IV: Plan Operativo 2011 DGII

Bloque	Plan Operativo DGII 2011	Meta 2011
I	Recaudación Tributaria (Millones de Pesos)	215,039.75
II	Acciones de Control	
II.I	Recaudación producto de Acciones de Control. ^{2,3}	1,470
II.II	Cobertura de Acciones de Control (Contribuyentes). ⁴	29%
II.III	Total de Contribuyentes sujetos a Acciones de Control	60,621
II.IV	Calidad de la Selección. ⁵	62%
III	Información al Contribuyente	
III.I	Contribuyentes entrenados	1,650
III.II	Futuros contribuyentes	35,528
III.III	Docentes Capacitados	1,100
III.IV	Materiales Informativos al Contribuyente	8,100
IV	Servicio al Contribuyente	
IV.I	Centro de Contacto Telefónico	
IV.I.I	Puntualidad: Nivel de Servicio	80% en los Primeros 20 Min.
IV.I.II	Puntualidad: Respuesta Emails	98% en las primeras 24 Horas
IV.I.III	Tasa de Abandono	20.0%
IV.I.IV	% Satisfacción Top Two Box	85.0%
IV.II	Centro de Asistencia al Contribuyente (Presencial)	
IV.II.I	Nivel de Puntualidad en el Servicio	80% en los Primeros 20 Min.
IV.II.II	Tasa de Abandono	10.0%
IV.II.III	% Satisfacción Top Two Box	90.0%
IV.III	Transacciones Generales	
IV.III.I	Respuesta a Solicitudes de Incorporación al RNC	80% en 5 días Laborables
IV.III.II	Respuesta a Solicitudes de Reembolso	2 Meses
IV.III.III	Respuesta a Solicitudes de Acceso a la Información Pública	100 % en 15 días Calendario
IV.III.IV	Respuesta a Solicitudes de Recursos de Reconsideración IPI	80 % en 10 días Laborables
IV.III.V	Respuesta a Solicitudes de Exención de Impuestos	90 % en 10 días Laborables
IV.III.VI	Respuesta a Consultas Técnicas	80% en 7 días Laborables
IV.IV	Transacciones de Vehículos de Motor	
IV.IV.I	Tiempo de Respuesta a Transacciones de VHM	80% en 6 días Laborables
V	Control y Auditoría	
V.I	Cumplimiento del Plan de Auditoría y Control	

Fuente: Departamento de Planificación

1/ Valores Expresados en Millones de Pesos (RD\$).

2/ La Meta de Recaudación por Acciones de Control no incluye la recaudación por concepto de deudas cobradas falladas en reconsideración o en estado de RR.

3/ La Recaudación por Fiscalización comprende la recaudación obtenida por concepto de las fiscalizaciones completadas en el año en curso. Por lo tanto no incluye acciones realizadas en años anteriores y que se encuentran en cualquier proceso de cobro o de discusión, como son: planes de pago, cobranza coactiva y de recurso de reconsideración, contencioso o en la Suprema Corte de Justicia.

4/ **Cobertura:** Cantidad de Contribuyentes sujetos a Acciones de Control.

5/ **Calidad de la Selección:** Cantidad de auditorías completadas con ajustes / Cantidad de Auditorías Completadas.

4.2. Proyectos Estratégicos.

Los Proyectos Estratégicos son aquellas iniciativas que contribuyen de una manera significativa al logro de los objetivos institucionales y al cumplimiento de las metas del plan operativo. Son proyectos transversales que involucran diferentes áreas de la organización e impactan procesos tributarios y administrativos.

De todas las iniciativas propuestas en el ejercicio de planificación, fueron identificados once (11) proyectos estratégicos. Estos proyectos se encuentran distribuidos entre los objetivos estratégicos de la siguiente forma:

- Combatir la evasión mejorando los procesos de control del cumplimiento aumentando la percepción de riesgo:
 - **Mesa Ayuda Control De Procesos.**
 - **Programa de Cobro Persuasivo a través de un Call Center.**
 - **Continuación del proyecto de Impresoras Fiscales.**
 - **Control de Mercancía en Peajes.**
 - **Perfil de Riesgos del Contribuyente.**
- Brindar un servicio de calidad que favorezca el cumplimiento voluntario y reduzca los costos de cumplimiento:
 - **Desarrollo e implementación de la nueva Oficina Virtual.**
- Fortalecer los procesos internos de apoyo a las funciones tributarias:
 - **Programa de consolidación de los sistemas de información internos.**
 - **Fortalecimiento de los Controles de Seguridad.**
 - **Diseño e implementación de flujos de trabajo automatizados (SharePoint).**
 - **Proyecto de Administración de Documentos.**
 - **Programa BID – DGII.**

Cabe resaltar que no se definieron proyectos dirigidos a fortalecer los mecanismos de información al contribuyente ya que durante los últimos años se han alcanzado logros significativos (incorporando a la Pagina Web Institucional la publicación de herramientas de Consultas, Calculadoras, Informes Técnicos, Portal de Educación Tributaria, otros) y por lo tanto los esfuerzos del 2011 estarán dirigidos a consolidar este instrumento.

4.3. Plan de Inversión

El aumento de las recaudaciones se ha debido en gran parte a la innovación tecnológica y a la capacidad de mejorar los espacios de trabajo y de atención al contribuyente, por esta razón, durante el 2011 la DGII continuará con este tipo de acciones en apoyo al cumplimiento de la meta recaudatoria de este año.

El Plan de Inversión de la DGII está conformado por todos los proyectos de Infraestructura Física (remodelación y adecuación de espacios, para dar un trato adecuado a los ciudadanos y preservar la confidencialidad de las actuaciones de la DGII) y por los proyectos de Tecnología de la Información que requieren de capital para su ejecución, ya sean adquisiciones (Hardware y Software), mantenimiento y soporte de equipos y licencias.

A continuación presentamos el desglose del plan de inversión del 2011:

TABLA V: Plan de Inversión 2011.

Plan de Mejora de la Infraestructura Física.

- Remodelación de la Administración Local La Fe, La Feria, Higuey y Villa Mella.
- Remodelación del Ala Sur en el 4to piso del edificio de la Sede Central, Departamento de Vehículos de Motor y Área de Fiscalización Externa.
- Remodelación 2do Nivel Centro de Fiscalización #2 (Máximo Gómez)
- Remodelación de infraestructura y puesta en marcha de las Estaciones de Servicio de Cotuí y Hato Mayor.

Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica

- Mudanzas, Remodelaciones y Upgrade Telefonía (Adm. La Fe, La Feria, Higuey, Villa Mella y 4to Piso Sede Central).
- Adquisición y Sustitución PC's (111 PC's Sede Central) e Impresoras (117).
- Solución de IVR para Tarjetas Exención y Marbetes.
- Mejoras Sistema Monitoreo de Servicios.
- Site Alterno RD y Cold Site Extranjero.
- Expansión Q Flow para Departamento de Gestión de Servicios.
- Hardware y Software Programa de Digitalización de Proyectos.
- Soporte y Mantenimiento de Equipos y Licencias (Oracle, Microsoft, Mcfee, ACL, otros).
- Ampliación del Sistema de Monitoreo de Cámaras - CCTV (Edificios DGII).
- Adquisición Equipos de Seguridad Lobby Frontal y de Empleados.

4.4. Iniciativas de Gestión Departamental

Las Iniciativas de Gestión Departamental son tareas o iniciativas de frecuencia periódica o estacional que contribuyen al sostenimiento de la operación y forman parte de la naturaleza de la unidad de trabajo. Entre las iniciativas de gestión departamental a ser ejecutadas en el 2011 podemos mencionar:

- ❖ Difundir un plan de medios de comunicación a la sociedad en general dirigido a apoyar la imagen institucional, a promover nuestro servicio y a la rendición de cuentas.
- ❖ Crear mecanismos eficientes de educación tributaria para los contribuyentes.
- ❖ Desarrollo del Capital Humano para fortalecer la Capacidad Institucional para el logro de los resultados.
- ❖ Captación de Nuevos Contribuyentes.
- ❖ Consolidación de la Administración de Riesgos.
- ❖ Mejorar el flujo de las comunicaciones / solicitudes de los contribuyentes con el objetivo de que se cumplan los compromisos de servicios y se reduzcan los plazos de respuesta.
- ❖ Mejorar las vías de comunicación para dar a conocer al contribuyente informaciones relativas a vehículos.
- ❖ Contribuir sustancialmente con estudios, estadísticas y su análisis, dando apoyo técnico para la toma de decisiones internas, y para el mejor cumplimiento de las responsabilidades de los departamentos.
- ❖ Publicación de Informes, Estudios y Estadísticas en la página Web con fines de informar a la sociedad.