



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

[]
FECHA

[]

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- 1) Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- 2) Trabaje un criterio a la vez.
- 3) Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- 4) Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- 1) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- 2) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- 5) Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- 6) En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- 7) Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>Se evidencia que la institución tiene debidamente identificados la misión y visión, siendo estos los pilares de la actuación de sus miembros, creando sentido de dirección claro, en términos de conducta, acciones, toma de decisiones que facilitan la convivencia entre el personal de la DGII, ciudadanos y contribuyentes, instituyendo una cultura de servicio y eficiencia operativa.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024, punto VII “Marco Estratégico Institucional”</p> <p>Se evidencia que la institución posee claramente definidos los valores que constituyen el fundamento ético y moral de la DGII, fomentado la orientación al servicio y la equidad.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024, punto VII “Marco Estratégico Institucional” 2) Código de Ética de la DGII</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia la difusión oportuna y constante del marco estratégico de la institución a través de canales de comunicación internos y externos que permiten la socialización de sus componentes tanto con el personal como con los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Cápsulas informativas compartidas a los colaboradores a través de los canales de comunicación interna. 2) Realización de evento de lanzamiento del Plan Estratégico 2021-2024 en el que participó el Equipo directivo y colaboradores del grupo ocupacional de mando medio-alto 3) Difusión del evento de lanzamiento a través de los medios digitales e impresos a nivel nacional. 4) Correos de comunicación interna difundiendo los lineamientos y marco estratégico del PEI 2021-2024. 	
<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>Se evidencia que la institución revisa anualmente la planificación operativa y estratégica para adaptarla a las circunstancias y necesidades del momento. Se observa que, por ejemplo, el Plan Operativo Anual 2020 fue ajustado para que este reflejara el impacto de la pandemia del COVID-19.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Captura de imagen del POA 2020 inicial y el POA 2020 ajustado. Esto está disponible en el portal web de la institución. 2) Página 14 del PEI 2021-2024, la cual establece establece que “Este Plan Estratégico será revisado y actualizado anualmente entre los meses de junio y julio de cada año, en cumplimiento a lo establecido en el Manual Metodológico para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del MEPyD”. 3) Política de Planificación y Control de Gestión de la DGII que establece las fechas y dinámica para la revisión de la planificación estrategia y operativa de la institución.] <p>Se evidencia la existencia de un Código de Ética de la DGII el cual ha sido revisado y actualizado en el 2021. A su vez, se confirma la existencia de un Comité de Ética, encargado de velar y aplicar las disposiciones del Código.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Circular No. 07 de fecha 08 de septiembre de 2017 sobre la creación del Comité de Ética Pública de la DGII 2) Código de Ética Institucional 	<p>[]</p>
--	---	------------

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Se evidencian seguimientos continuos desde las áreas correspondientes dentro de la institución dedicadas a velar por el cumplimiento de lo establecido en el Código de Ética, así como la propagación de campañas orientadas a la constante difusión de información referida a casos en los cuales se pueden identificar situaciones de potenciales conflictos de interés con la finalidad de que los colaboradores siempre tengan a mano las herramientas necesarias para definir oportunamente su accionar ante estos escenarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Cápsulas informativas difundidas a través de los canales de información interna de manera periódica que no excedan las dos (02) semanas entre una cápsula y otra. 	<p>[]</p>
<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Se evidencia que la institución refuerza la confianza mutua y el respeto hacia sus líderes y empleados realizando reuniones con planes de capacitación enfocados en competencias de liderazgo, continuando con la misión, visión y valores de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) POA 2021 de RRHH que contempla actividades de capacitación del personal en temas de liderazgo. 2) Reuniones periódicamente con los directivos 3) Eje 3 del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, el cual está orientado al fortalecimiento institucional. 	<p>[]</p>

SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una estructura organizacional actualizada y un <i>Manual de Organización y Funciones</i>. Se evidencia que, para asegurar el sistema de gestión por procesos conforme a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, la institución se encuentra en realizando las gestiones para la contratación de una consultoría para la implementación de la gestión por procesos en la DGII. Esta consultoría conllevará la revisión del Mapa de Procesos.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con un Manual de Cargos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estructura Organizacional revisada. b) Resolución aprobación Manual de Organización y Funciones. c) Mapa de Procesos d) Aprobación del Manual de Cargos 	<p>[]</p>
<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución identifica los cambios necesarios relacionados a la estructura organizacional a los fines de afianzar el desarrollo institucional, a través de la creación de áreas que contribuyen a la mejora de los procesos y servicios institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Oficio de aprobación del Organigrama Institucional. b) Publicación del organigrama en la página web. 	<p>[]</p>

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>c) Correos de RRHH informando la creación de nuevas áreas y secciones. d) Correos de reuniones para el inicio de una consultoría con el Fondo Monetario Internacional (FMI) para la revisión de la estructura organizacional con un experto en modelos organizativos de Administraciones Tributarias.</p> <p>Se evidencia que la institución define resultados cuantificables acorde a su Plan Estratégico y Operativo Institucional 2021-2024 y se monitorea el avance de estos a través de indicadores y metas establecidas.</p> <p>Así mismo se encuentra actualizada la Carta Compromiso donde se establece los servicios al Ciudadano que se monitorean a través su matriz de indicadores de procesos vinculados a los servicios, cuyos resultados se establecen en los diferentes informes de monitoreo y seguimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Variables Claves de Resultados del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 b) Informes de avance de los POA c) Carta Compromiso al Ciudadano d) Tablero de Indicadores</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con un Departamento de Riesgos Organizacional y Control de Gestión y una matriz de riesgo basada en las mejores prácticas, también se evidencia la implementación de las normas básicas de control interno (NOBACI).</p> <p>Evidencia:</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>
---	--	-----------------------

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>a) Matriz de riesgo b) Informe Avances de implementación de la (NOBACI)</p> <p> </p> <p>[Se evidencia que la institución se encuentra en proceso para la certificada en ISO 27001:2015.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Auditoria de seguimiento del proceso de implementación de la ISO 27001</p> <p> </p> <p>[Se evidencia que el Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI) 2021-2024 está alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p>La modernización que ha tenido la DGII y las ambiciones que se tienen de digitalización han hecho que las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) sean más estratégicas que nunca. Como resultado, la DGII crea su primer plan estratégico de sistemas y tecnologías de la información para el periodo 2017-2020 y crea su segunda versión para el 2021-2024, el cual está alineado al PEI 2021-2024 de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Página 34 del PEI 2021-2024 </p> <p>[Se evidencia que la institución aprobó y formalizo la creación de la oficina de proyectos (PMO). Además, cuenta con los procesos claramente definidos para el logro de los productos institucionales.</p>	<p>[No se evidencia que la institución cuenta con la certificación ISO 9001.]</p> <p>[]</p> <p>[]</p>
---	---	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución refuerza la confianza mutua y el respeto a través de planes de capacitación enfocados en desarrollar competencias de liderazgo, continuidad de la misión, visión y valores. Se evidencia el desarrollo de capacitaciones puntuales en temas de liderazgos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Política De Planificación y Control De Gestión. b) Comunicación de la creación de la oficina de PMO c)Capacitación realizada en BARNA</p> <p>Se evidencia que la DGII cuenta de forma eficaz con un departamento encargado de la comunicación interna y externa. Se evidencia que el personal de la institución y los demás grupos de interés se mantienen informados del acontecer de la institución; la DGII comunica oportunamente los hechos relevantes de la misma.</p> <p>A su vez, se evidencia que la DGII cuenta con diferentes medios de comunicación, como: las redes sociales (Facebook, twitter, Instagram), intranet institucional, portal web y correos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Propagación a través de canales de comunicación interna de las actividades semanales relevantes de la institución. 2) Difusión de las informaciones referentes a otros beneficios y sus modificaciones a 	<p>[]</p>
---	---	------------

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>los colaboradores a través de los canales de comunicación interna.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) Publicación de los procesos de licitación a través de los medios de comunicación nacional. 4) Publicación de los avisos, normas y legislaciones, así como notas de prensa de las actividades a través de los medios de comunicación nacional. <p>Se evidencia un proceso consolidado de evaluaciones de desempeño a los colaboradores mediante el cual se mantiene la retroalimentación anual tanto de colaborador a supervisor y viceversa, en busca de fortalecer el desempeño y promover la mejora continua.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) POL-RRHH-006 Política de Evaluación de Desempeño, Rev. A. 2) Metas del POA 2021. Las cuales promueven del buen desempeño de la institución para el logro de la visión. 3) Cuadro de Mando Integral o Balanced Scorecard se monitorea el comportamiento de determinados indicadores de las áreas de la DGII y su evolución 	<p>[]</p>
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia la comunicación lineal descendente desde la posición jerárquica más alta hacia los demás colaboradores cada vez que se realiza algún cambio en las iniciativas, proyectos y visión integral de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Reuniones periódicas del comité de dirección 	<p>[]</p>

	2) Reuniones periódicas con gerentes y administradores locales	
--	--	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	<p>Se evidencia que el comité de ética de la institución evalúa el cumplimiento del Código de Ética actualmente actualizado, para verificar que actúen de acuerdo con los objetivos y valores organizacionales y sean ejemplo para los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Código de Ética mayo 2021 2da edición</p>	[]
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	<p>Se evidencia que la institución refuerza la confianza y respeto entre líderes, directivos y empleados. El departamento de Recursos Humanos promueve actividades con el objetivo de incrementar empatía entre todos los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Talleres de servicios b) Actividades de reforestación</p>	[]
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	<p>Se evidencia la disposición de buzones de sugerencia, así como mecanismos de recolección de impresiones de los colaboradores sobre procedimientos, políticas y medidas tomadas por el alta dirección. De igual manera, la aplicación de una (01) encuesta de satisfacción anual sobre la percepción laboral de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p>	[]

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Colocación de buzones en todos los pisos y Administraciones Locales 2) Aplicación de encuesta de clima laboral de manera anual a los colaboradores. <p>Se evidencia La Dirección General de Impuestos Internos ofrece apoyo a los empleados, aportando las herramientas, equipos, comunicación y capacitaciones necesarias para la realización de sus labores. De igual forma, el equipo directivo de la DGII apoya a sus empleados en el desarrollo de sus tareas, alcance de sus metas y objetivos, a través de la asignación de los recursos necesarios para su consecución. Por ejemplo, una vez se realizan los Planes Operativos Anuales (POA), cada área determina los recursos (tecnológicos, personal, financieros, etc.) necesarios para implementar las acciones para el alcance de sus metas y con esta información, la alta dirección realiza sesiones de priorización de proyectos e iniciativas, para garantizar de esa forma los recursos a los proyectos y planes que fueron priorizados, en el entendido de que los mismos contribuirán al logro de la visión y estrategia.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Procesos de inducción 2) Plan de capacitación 3) Infraestructura adecuada 4) Herramientas de trabajo 5) Correos de convocatoria de las sesiones de priorización de proyectos. 	<p>[]</p>
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Se evidencia la retroalimentación con los colaboradores de las diferentes áreas, con el propósito de lograr un mejor desempeño individual y grupal.</p>	<p>[]</p>

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Capacitaciones a empleados 2) Evaluaciones de desempeño 3) Circulares y correos a todo el personal 4) Murales <p>]</p> <p>[Se evidencia promover y motivar a los empleados, con una cultura de servicio, participación y mejora continua, delegando niveles de responsabilidad en aquellos que muestran capacidad de realizar el trabajo delegado.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Agendas de actividades 2) Correos electrónicos <p>]</p> <p>[Se evidencia la promoción de una cultura de aprendizaje, incentivando a sus colaboradores a la asistencia de talleres y actividades para su crecimiento profesional y personal.</p> <p>Así mismo, se evidencia como la DGII invierte en su recurso humano a través del pago total o parcial de capacitaciones, maestrías, talleres, foros y webinars.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Talleres y capacitaciones 2) Foros y webinar <p>]</p> <p>[Se evidencia a los líderes de la institución incentivar a los empleados en la toma de decisiones, aportando propuestas y recomendaciones de ellos mismos.</p> <p>Otras acciones que incentiva y motiva el equipo directivo de la institución, es la de empoderar a sus colaboradores en el desarrollo de sus funciones. Es por esto, que se muestra como servidores de todos los niveles de la institución han liderado proyecto, reuniones e iniciativas. Esto promueve el desarrollo</p>	<p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p>
--	---	----------------------------------

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>profesional y aprendizaje de cada colaborador, además, contribuye a la difusión del conocimiento y su réplica. Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Buzón de sugerencias. 2) Reuniones periódicas con encargados de diferentes áreas. 3) Comunicaciones de situaciones específicas. <p>Se evidencia la iniciativa para reconocer el esfuerzo y desempeño a todo el personal de la institución premiándolos por el gran trabajo hacia la institución.</p> <p>La institución, con miras a incentivar el alto rendimiento y la milla extra dada por cada colaborador o área, ha establecido dentro de sus compensaciones y políticas, el pago de un incentivo trimestral por el desempeño satisfactorio de los indicadores establecidos en el Cuadro de Mando Integral de cada área en el trimestre correspondiente. Esto está establecido en la Política de Planificación y Control de Gestión de la DGII.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Incentivos trimestrales. 2) Actividad por el día de las secretarías. 3) Festividades por el día de la madre, navidad y aniversario. 	<p>[]</p>
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se evidencia la institución respeta y atiende necesidades específicas del personal, que son presentadas por el medio correspondiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Permisos para fines académicos. 2) Apoyo y solidaridad en caso de enfermedades y/o fallecimiento de familiares. 3) Correos solicitando donación de sangre. 	<p>[]</p>

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Se evidencia que la DGII realiza reuniones con sus grupos de interés, a lo interno y externo de la institución, y toma en cuenta sus expectativas y necesidades en la planificación de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fotos de las reuniones realizadas con el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Industria y Comercio, la AIRD y otras empresas para la elaboración del PEI 2021-2024 2) Fotos de las reuniones realizadas con distintas áreas de la institución para la elaboración del PEI 2021-2024. 3) Fotos del Director General en reuniones con representantes de diferentes sectores como parte de la estrategia de acercar la administración al contribuyente. <p>Se evidencia que la DGII participa con el Estado y otras instituciones públicas en la elaboración de planes y políticas en conjunto de impacto económico y social.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Participación de la DGII en la elaboración del Plan Estratégico Sectorial en materia de políticas fiscales y económicas, liderado por el Ministerio de Hacienda 2) Proyecto en conjunto entre la DGII y la DGA 	<p>[]</p> <p>[]</p>

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Se evidencia que la DGII realiza un trabajo coherente y en alineación con los planes gubernamentales, nacionales y las políticas públicas priorizadas por el Gobierno Central. Por ejemplo, la preparación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 de la institución se fundamentó en las prioridades de la gestión gubernamental 2020-2024 y la visión definida por la alta dirección de la institución, en función de las necesidades identificadas en la DGII y aquellas que fueron reveladas por la pandemia sanitaria del COVID-19.</p> <p>El marco orientador para la formulación del PEI, y sobre el cual este se encuentra alineado, fueron los siguientes instrumentos de planificación nacional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Programa de Gestión de Gobierno del Cambio 2020-2024. 2) Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030. 3) Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). 4) Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). 5) Manual Metodológico para la Formulación del Plan Estratégico Institucional elaborado por el MEPyD. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Capítulo 08 del Plan Estratégico Institucional 2021-2024: Alineación de la planificación estratégica de la DGII con los instrumentos de planificación nacional. 	
---	--	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>Se evidencia la alineación de la planificación estratégica de la DGII con las políticas priorizadas en el Plan del Gobierno del Cambio 2020-2024. Esta alineación confirma que los objetivos, metas y productos definidos en la institución son coherentes con la visión país de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y las políticas del Plan de Gobierno del Cambio.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Capitulo 8 del PEI 2021-2024 2) Matriz de resultados de desempeño del PEI preparado en conjunto con el MEPyD y aprobado por ellos. 3) Correos de cruce con el MEPyD donde se evidencia que la DGII se ha alineado a la planificación nacional. 	<p>[]</p>
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la DGII involucra a políticas y grupos de interés en el sistema de gestión de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Correo de convocatoria de reunión con el ministro del MAP para realizar una agenda de trabajo en conjunto para la DGII mejorar el indicador del SISMAP de la institución. 2) Correo de reuniones y cruces de información con el MEPyD para la revisión y alineación de PEI 2021-2024 de la institución. 	<p>[]</p>
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Se evidencia que la alta dirección de la DGII en miras a realizar acuerdos para el fortalecimiento de la institución y sus procesos misionales realiza reuniones y</p>	<p>[]</p>

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>encuentros con personalidades del ámbito política, social y empresarial del país.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Bitácora semanal de la institución que contiene la agenda del DG.]</p> <p>[Se evidencia que la DGII mantiene alianzas y acuerdos con ciudadanos, ONGs, asociaciones, gremios y otras agrupaciones empresariales formales.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1) Listado de entidades con las que la institución realizó encuentros, actividades y reuniones en el periodo 2020-2021.]</p> <p>[Se evidencia que la institución participa y forma parte de actividades realizadas por los grupos de interés de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Bitácora semanal que contiene la agenda del DG y las actividades en las que participa.</p> <p>2) Fotos de la participación del DG en la Asamblea del CIAT en Guatemala en el mes de junio 2021.</p> <p>3) Invitación del MAP al DG para participar en un conversatorio en julio 2021.]</p> <p>[Se evidencia que la DGII realiza acciones para que la población, ciudadanos y contribuyentes estén informados sobre los servicios que la institución ofrece, así como los procesos y disposiciones que establece.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Publicaciones de Normas Generales y procedimientos a lo externo.</p>	<p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p>
---	---	----------------------------------

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>2) Publicaciones de servicios que se ofrece y sus mejoras. 3) Publicaciones de medidas implementadas por la DGII 4) Publicaciones de acciones ejecutadas por la DGII]</p>	<p>[]</p>
--	---	------------

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Se evidencia que la institución tiene debidamente identificado a todos los grupos de interés relevantes y comunica los resultados a la organización en su conjunto. En el Manual para la Gestión Integral de Riesgos de la DGII, se encuentran listados aquellos individuos u organizaciones hacia los que la DGII tiene algún tipo de compromiso. Cada grupo de interés, por lo regular, posee expectativas específicas, aunque a veces tácitas, con relación a los resultados que esperan recibir de parte de la institución. En cuanto al manejo de la comunicación con estas partes interesadas, los lineamientos quedan establecidos Manual de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis.</p>	<p>[]</p>

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) MAN-GPE-001 Manual para la Gestión Integral de Riesgos de la DGII, Rev. C 2) MAN-GCE-001-Manual de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis, Rev. A] <p>Se evidencia que la institución recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. Por ejemplo, en el marco de la Planificación Estratégica Institucional se realizan reuniones con los distintos interesados para conocer sus necesidades, expectativas frente a la administración tributaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Convocatoria Reunión Sobre Expectativas de la Administración Tributaria Dominicana - Instituciones Públicas (Vídeo) 2) Convocatoria Reunión Sobre Expectativas de la Administración Tributaria Dominicana - Sector Empresarial e Industrial (Vídeo) <p>Se evidencia que la institución recopila, analiza y revisa de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. La Institución genera de forma periódica informes, reportes y boletines tanto para</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>
--	--	-----------------------

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>consumo interno como para la ciudadanía en general, disponibles en su portal web.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Comportamiento de la recaudación Enero-Marzo 2021 Informe Mensual de Recaudación DGII Enero - Marzo 2021 2) Informe Mensual de Recaudación DGII Enero - Marzo 2021 3) Informe Estadístico Parque Vehicular 2021 <p>Se evidencia que la institución recopila de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. Como parte del ciclo de planificación, en la fase de medición y comprobación del cumplimiento de metas y objetivos, la Gerencia de Planificación Estratégica genera periódicamente informaciones para analizar las desviaciones, y proveer información a las partes interesadas que les permitan hacer ajustes a las operaciones o a las metas para lograr los objetivos trazados. También tiene implementado el Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral para trimestralmente monitorear el desempeño de las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de Indicadores T4-2020 2) DGII en Cifras 2020 	<p>[]</p>
---	---	------------

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>3)POL-GPE-006-Política de Planificación y Control de Gestión de la DGII Rev. D 4)Indicadores del BSC de macroprocesos claves institucionales]</p> <p>Se evidencia que la institución analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo, con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). Por ejemplo, en el marco de la Planificación Estratégica Institucional se realiza el Ejercicio FODA acompañado del levantamiento de necesidades de las áreas; y cada año en el proceso de formulación del Plan Operativo Anual (POA), se identifican los riesgos asociados a éste, así como se definen los tratamientos para su mitigación los cuales son trabajados por cada una de las áreas que formulan POA conforme a lo establecido en el Manual para la Gestión Integral de Riesgos de la DGII, Rev. C</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ejercicio FODA. PEI 2021-2024 v2 b. Producto II_Informe FODA y Diagnóstico DGII c. POL-GPE-008 Política para la Gestión Integral de Riesgos de la DGII, Rev. B d. Listado de riesgos estratégicos DGII 	<p>[]</p>
--	--	------------

	<ul style="list-style-type: none"> e. Informe Valoración riesgos estratégicos DGII 2020 f. MAN-GPE-001 Manual para la Gestión Integral de Riesgos de la DGII, Rev. C g. Riesgos POA Gerencia Planificación Estratégica <p>2) 8) Plantilla de Tratamiento de Riesgos GPE 2021</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 2.2.Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>Se evidencia que la institución traduce y traslada su misión y visión en objetivos estratégicos y operativos y, a su vez, establece las acciones necesarias para materializarlos tomando en cuenta el análisis de los riesgos asociados a la ejecución de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024 que recoge la visión a largo plazo de la institución. 2) Plan Operativo Anual (POA) 2021 que recoge las acciones, iniciativas, planes y proyectos de las áreas de la institución para la materializar la visión y estrategia. 3) Plantilla POA de las áreas que contiene los riesgos asociados a sus 	

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>iniciativas, planes y proyectos, así como los controles y acciones a implementar para mitigar los mismos y no afectar la estrategia. </p> <p> Se evidencia que la institución involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación institucional, al celebrar encuentros y reuniones con estos para identificar su necesidades, quejas y expectativas respecto a la institución y su gestión. </p> <p>Evidencias:</p> <p>3) Videos de reuniones vía la plataforma Teams con representantes del sector público (Ministerio de Hacienda y, Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES -MICM).</p> <p>4) Videos de reuniones vía la plataforma Teams con representantes del sector empresarial e industrial del país. </p> <p> Se evidencia que la institución evalúa los productos y servicios ofrecidos a la ciudadanía y su impacto en la sociedad, así como realiza informes de evaluación de sus planes estratégicos y operativos. </p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Encuesta de satisfacción del servicio.</p> <p>2) Auditoría realizada por el MAP a la Carta de Compromiso de la institución.</p> <p>3) Informes de evaluación del Plan Estratégico Institucional 2017-2020.</p>	<p> </p> <p> </p>
--	--	-----------------------

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>4) Informe de evaluación del Plan Operativo Anual 2020.]</p> <p>[Se evidencia que la institución realiza acciones en procura a asegurar la disponibilidad de recursos para el desarrollo y actualización de la estrategia. La institución planifica los recursos humanos, tecnológicos, materiales, físicos y financieros para que la planificación estratégica y operativa puedan ejecutarse y así no afectar el desarrollo de la institución ni el logro de la visión.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Correos de convocatoria para las sesiones de priorización de las iniciativas, proyectos y planes del Plan Operativo Anual (POA) 2021. Las sesiones de priorización permiten identificar las iniciativas y proyectos que estén más alineadas con la estrategia para el año correspondiente y, así garantizarle al área responsable de su ejecución, los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para su implementación. 2) Informe de Demanda de TI. Informe que destaca la situación actual del área de Tecnología de la institución y sus debilidades, en miras a fortalecerlas para así atender oportunamente las actividades y proyectos contemplados en el POA 2021 y la visión 2021-2024.] 	<p>[]</p>
--	---	------------

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que la institución a planificado, con miras a evitar presiones y cargas, las acciones que se estarían ejecutando por año para lograr la visión del Plan Estratégico Institucional (PEI), el cual recoge las necesidades y expectativas a lo interno y externo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Estratégico Institucional (PEI) el cual recoge las Variables Claves de Resultados (VCR). Estas recogen los macroprocesos de la institución que son necesarios para la transformación y logro de la visión. Establece el porcentaje o cantidad a alcanzar y el horizonte de tiempo en que deben lograrse. 2) Matriz POA 2021. Esta matriz contiene el listado priorizado de las iniciativas, planes y proyectos por áreas. En función de esta priorización se asignan los recursos, y así se evitan las presiones y la desorganización. Contribuye a la alineación de la visión.] 	<p>[]</p>
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución desarrolla una política de responsabilidad social integrada en la estrategia y planificación de la organización orientada a razón de ser como entidad recaudadora, Fomentando el cambio hacia una ciudadanía fiscal responsable a través de la educación tributaria con programas, actividades, convenios con el sistema educativo dominicano de concienciación social para así promover la</p>	<p>[]</p>

	<p>formación en valores asociados al cumplimiento voluntario y la responsabilidad del ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Convenios con instituciones educativas y el MINERD. 2) Programas que desarrolla el Departamento de Educación Tributaria. 3) Evidencias del cumplimiento de las metas recaudatorias de la institución. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se evidencia que la institución implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de prioridades, estableciendo los horizontes de tiempo, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Matriz POA 2021. Esta matriz contiene el listado priorizado de las iniciativas, planes y proyectos por áreas. En función de esta priorización se asignan los recursos, y así se evitan las presiones y la desorganización. Contribuye a la alineación de la visión. 2) Informe Plan Operativo Anual (POA) 2021. Establece el proceso 	

	<p>de elaboración del POA 2021, así como los proyectos, planes e iniciativas a desarrollar en el año correspondiente, con su respectivo presupuesto y área responsable de la ejecución.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) Correos de convocatoria para la realización de sesiones de priorización del POA 2021. 4) Correos de convocatoria para la realización de una reunión de pensamiento estratégico para definir la visión 2021-2024. 5) 2) Informe de Demanda de TI. Informe que destaca la situación actual del área de Tecnología de la institución y sus debilidades, en miras a fortalecerlas para así atender oportunamente las actividades y proyectos contemplados en el POA 2021 y la visión 2021-2024. 6) Informe de un consultor experto en administraciones tributarias, realizando observaciones y recomendaciones para la implementación de la estrategia y la reestructuración del modelo organizativo de la institución, con miras a establecer y conformar una estructura organizativa funcional, acorde con las mejores prácticas de las administraciones tributarias modernas. 7) Correos de convocatoria para la presentación y análisis de la 	
--	--	--

<p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>propuesta de restauración del modelo organizativo de la institución.]</p> <p>[Se evidencia que la institución traduce y traslada los objetivos estratégicos y operativos de la organización en planes y tareas para cada una de las áreas e individuos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe Plan Operativo Anual (POA) 2021 2) Plantillas POA] <p>[Se evidencia que la institución desarrolla planes con objetivos medibles para cada área de la institución, de forma que estos puedan monitorearse a través de indicadores que establecen el nivel de cambio y desempeño esperado.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Estratégico Institucional (PEI) el cual recoge las Variables Claves de Resultados (VCR). Estas recogen los indicadores misionales de la institución que son necesarios para la transformación y logro de la visión. 2) Tablero de Indicadores Institucionales. 3) Informe de Indicadores Institucionales. 4) Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral de las Administraciones Locales y áreas de la sede central. Contiene los 	<p>[]</p> <p>[]</p>
--	--	-----------------------

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>indicadores de desempeño por cada área de la institución a cumplir en un periodo determinado.]</p> <p>[Se evidencia que la institución comunica de forma eficaz los objetivos, planes y tareas dentro de la organización.]</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan de comunicación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, elaborado por un consultor externo. 2) Plan de difusión del PEI 2021-2024 elaborado por la Gerencia de Planificación Estratégica en base a las observaciones del consultor y entregado a la Gerencia de Comunicación Estratégica para su implementación. 3) Correos del área de Comunicación Estratégica a toda la institución difundiendo los elementos claves del PEI y una explicación de este. 4) Fotos de la actividad realizada para el lanzamiento del Plan Estratégico de la Institución 2021-2024. 5) Publicación del PEI 2021-2024 y POA 2021 en el portal web de la institución.] <p>[Se evidencia que la institución desarrolla y ejecuta acciones para la monitorización, medición y evaluación periódica de los logros y planes de toda la organización, para así asegurar la implementación y el logro de la estrategia.]</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>
---	--	-----------------------

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Correo donde se informa al equipo directivo y supervisor de la institución sobre la nueva metodología para la evaluación y seguimiento al POA 2021. 2) Plantilla de seguimiento POA 3) Informe de desempeño semestral del POA. 4) Informe de desempeño del Plan Estratégico Institucional. 5) Tablero de Indicadores Institucionales. 6) Informe de Indicadores Institucionales. 7) Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral de las Administraciones Locales y áreas de la sede central. Contiene los indicadores de desempeño por cada área de la institución a cumplir en un periodo determinado.] <p>Se evidencia que la institución desarrollo y aplica métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles para monitorear su eficacia y eficiencia. []</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Las Variables Claves de Resultados (VCR) plasmadas en el PEI. Estas recogen los indicadores misionales de la institución que son necesarios para la transformación y logro de la visión. 	
--	---	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>2) Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral de las Administraciones Locales y áreas de la sede central. Contiene los indicadores de desempeño por cada área de la institución a cumplir en un periodo determinado.</p> <p>3) Tablero de Indicadores Institucionales.</p> <p>4) Informe de Indicadores Institucionales.</p> <p>5) Matrices de Seguimiento Plan Estratégico del MEPyD. Estas matrices contienen los productos y metas anuales de cada uno de los objetivos establecidos en el PEI 2021-2024 alineados con el Plan de Gobierno del Cambio y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>Se evidencia que la institución ha evaluado sus necesidades de reorganización, así como las estrategias y métodos de planificación, involucrando a los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Informe de un consultor experto en administraciones tributarias, realizando observaciones y recomendaciones para la implementación de la estrategia y la reestructuración del modelo organizativo de la institución, con miras a establecer y conformar una</p>	
---	---	--

	<p>estructura organizativa funcional, acorde con las mejores prácticas de las administraciones tributarias modernas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Cuestionario diagnóstico de la Gerencia de Planificación Estratégica y de áreas claves de la institución, con miras a identificar sus debilidades para trazar un plan y acciones para fortalecerlas. 3) Videos de reuniones virtuales con los clientes internos de la institución para identificar sus necesidades, debilidades y expectativas. 4) Videos de reuniones virtuales con los clientes externos de la institución para identificar sus expectativas y quejas con la institución. 5) Revisión y actualización de la Política de Planificación y Control de Gestión de la institución, con miras a establecer la nueva dinámica y mecanismo de medición y control de los planes instituciones. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Se evidencia que la institución ha creado y desarrollado una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento. Para ello, cada año formula	

	<p>un plan de formación en respuesta a la detección de necesidades de formación, tanto en competencias gerenciales como en habilidades técnicas tributarias. A la vez, la institución forma parte de organismos internacionales que ofrecen capacitaciones, asistencias técnicas y consultorías para fortalecer la institución y que esta se encamine hacia las buenas prácticas de las administraciones tributarias modernas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Acuerdo con el Servicio de Impuestos Internos (SII) de Chile, a través del cual se han obtenido asistencias técnicas y pasantías. 2) Política o documento que evidencie el Plan de Formación. 3) Acuerdos de relaciones con organismos internacionales. 4) Creación de mesas de estudios tributarios. Mesa de trabajo mediante la cual se analizarán documentos que permitan potenciar y buscar soluciones a temas transversales de la institución. 5) Creación de mesa de seguimiento a los acuerdos internacionales. 	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se evidencia que la institución monitorea de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio, a través de las 07 Variables Claves de Resultados (VCR), las cuales monitorean el logro de los procesos misionales de la institución y la estrategia.</p>	

	<p>Evidencias: 1) Plan Estratégico Institucional. </p>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza encuentros, conversatorios y reuniones con organismos internacionales y nacionales, en miras a modernizar la entidad e innovar en sus servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Convocatoria de reunión con el National Tax Service (NTS) de Corea y el BID. Reunión mediante la cual se conoció la experiencia tecnológica de la administración tributaria de Corea, en miras a mejorar el cumplimiento tributario a través de sistemas y software que facilitan la recaudación. 2) Convocatoria de reuniones y consultoría con la Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA) para la reestructuración del modelo organizativo de la institución y el fortalecimiento de los servicios de las Administraciones Locales. 3) Propuesta de reestructuración del modelo organizativo de la institución con JICA. 4) Fotos de reuniones y notas de prensa de la institución, mediante la cual se evidencia la socialización del Proyecto de Facturación Electrónica a los grupos de interés. 	<p> </p>

	<p>5) Informe de la misión realizada por el Fondo Monetario Internacional (FMI) para evaluar y detectar necesidades y debilidades de la institución, en miras a ofrecer asistencias técnicas.</p>	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos piloto, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la DGII cuenta con un sistema de gestión basado en resultados a través de su ciclo de planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Contrato de consultoría para la implementación de una Oficina de Gestión de Proyectos (PMO), en miras a implementar las mejores prácticas internacionales en la administración de proyectos. 2) Ciclo de planificación: PEI y POA. 3) Cuadro de Mando Integral. 4) Proyecto de Gestión de Riesgos 5) Está trabajando en la adopción de un esquema de gestión por procesos, saliendo del modelo no por funciones. 6) Informes de evidencias de progreso: POA, indicadores, DGII en Cifras. 	<p> </p>
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia que la DGII asegura la disponibilidad de recursos, ya que esta cuenta con una metodología de definición y priorización de proyectos, la cual permite jerarquizar los proyectos y planes a trabajar en un periodo específico, para así garantizarle los recursos necesarios:</p> <p>Evidencias:</p>	<p> </p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Metodología de definición de priorización de proyectos. 2) Las convocatorias a las sesiones de priorización. 3) Documento POA con los proyectos e iniciativas jerarquizados. 	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>Se evidencia que la institución ha logrado un equilibrio para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba, implementando un estilo de gerenciamiento horizontal, participativo, dinámico para generar aquí los cambios necesarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fotos de la reunión de pensamiento estratégico. 2) Convocatorias de las reuniones del consejo de dirección. 3) Videos de reuniones con las áreas de procesos claves de la institución. 4) Proyecto cultura de servicio. 	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	<p>Se evidencia que la DGII en sus procesos de prestación de servicios utiliza herramientas como página web, portal de transparencia, y que contempla dentro de sus objetivos estratégicos automatizar servicios y mejorar procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Foto del portal de transparencia y sus indicadores, conforme a las disposiciones de la ley 200-04. 2) Plan Estratégico Institucional 2021-2024 que contempla los objetivos orientados a mejorar el servicio y automatizar procesos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> 3) Foto de la Oficina Virtual (OFV) mediante la cual los contribuyentes tramitan servicios y solicitudes. 4) Foto de la Comunidad de Ayuda, la cual es un foro de interacción entre la institución y el ciudadano. 5) El Centro de Contacto Telefónico. 6) Las redes sociales: Twitter, Facebook e Instagram. 7) Implementación de dispositivos de autenticación de usuarios. 	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia que anualmente la institución hace un levantamiento de los nuevos proyectos e iniciativas como parte Plan Operativo Anual (POA), donde se deben presentar los recursos necesarios para la ejecución de los mismos. Por otro lado, el Reglamento Interno de la Institución incluye la Planificación Operativa de Recursos Humanos en el cual se harán las provisiones presupuestarias correspondientes al nuevo personal, reajuste salarial, ascensos, promociones, pago de vacaciones, sueldo de navidad, jubilaciones y pensiones,</p>	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>capacitación y cualquiera otro factor que se estipule en las normas de la entidad. En el presupuesto anual de costo de labor se presentan las vacantes de acuerdo con el POA y demás necesidades de la institución para enfrentar la operatividad regular y las nuevas iniciativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plantilla POA. 2) Reglamento Interno RRHH. 3) Formulario de Requisición de Personal. Plantilla Gastos de Personal.] <p>[Se evidencia que la institución cuenta con un Reglamento Interno de RRHH que rige todos los procesos de Gestión Humana.]</p> <p>Se evidencia que se cuenta con una Política de Compensación y Beneficios cuyo objetivo es ofrecer salarios justos y competitivos y beneficios que aumenten el bienestar del personal. Dentro de los mismos están: la Licencia por Maternidad y Lactancia, Licencia por Paternidad, Licencia de tres (3) días por fallecimiento de abuelos y los permisos justificados hasta un máximo de seis (6) días por año.</p> <p>Se evidencia la presencia de una política de reclutamiento y selección que fomenta el crecimiento interno; una política de gestión de la formación para desarrollar las habilidades del personal y una política de evaluación de desempeño donde se detectan oportunidades de mejora que se incluyen en el plan de capacitación anual. Todo lo</p>	
---	---	--

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>anterior se realiza promoviendo la igualdad de oportunidades y la diversidad cultural y de género. Cabe destacar que, las mujeres representan el 59% del personal y el 56% de los puestos directivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Política de Reclutamiento y Selección. 2) Publicación de Concurso Interno. 3) Publicación de Concurso Externo. 4) Reglamento interno de RRHH decreto 166-10. 5) Política de compensación y beneficios. 6) Política de Gestión de la Formación. 7) Política de Evaluación de desempeño. 8) Lista de puestos ejecutivos por género. <p>Se evidencia que se aplican a todos los colaboradores de nuevo ingreso y promovidos, pruebas de competencias, aptitudes y técnicas para asegurar que cumplan con el perfil del puesto establecido en el Manual de Descripciones de Puestos.</p> <p>Se evidencia que existe un Plan Anual de Formación que contiene el plan de capacitación técnico, tributario y de competencias que requieren los empleados para el buen desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manual de Descripciones de Puestos. 2) Sistema de Evaluaciones Psicométricas. 3) Modelo de Evaluación Multiplicity. 4) Plantilla de Requerimiento de Vacante Externa. 	
--	---	--

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>5) Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). 6) Plan Anual de Formación.</p> <p>Se evidencia que existe una Política y un Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Promoción que describe las herramientas para asegurar que los nuevos colaboradores y los que han de ser promovidos, cuenten con las competencias necesarias para sus puestos, tales como: evaluaciones psicométricas, evaluaciones técnicas, entrevistas de selección, etc.</p> <p>Se evidencia que existe un Manual de Descripciones de Puestos que contiene el objetivo, las funciones y las competencias técnicas y conductuales que requieren los puestos y que sirve de base para el reclutamiento y selección del personal.</p> <p>Se evidencia que contamos con un Reglamento Orgánico Funcional que contiene las funciones y el quehacer de todas las áreas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Política de Reclutamiento y Selección. 2) Procedimiento de Reclutamiento y Selección. 3) Manual de Descripciones de Puesto. 4) Reglamento Orgánico y Funcional DGII. 	<p>[]</p> <p>[]</p>
<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en</p>	<p>Se evidencia que contamos con esquemas de reajustes por haber completado los</p>	<p>[]</p>

<p>resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>periodos probatorios por nuevo ingreso y por promoción.</p> <p>Se evidencia la existencia de Balanced Scorecards (BSC) por áreas, los cuales fomentan el trabajo en equipo; adicionalmente, de acuerdo con el cumplimiento de los mismos se otorgan incentivos trimestrales y las evaluaciones de desempeño incluyen un treinta por ciento (30%) de lo obtenido por el equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Política de Evaluación de Desempeño. 2) Política de Planificación. 3) Evaluación de desempeño. 	
<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un Manual de Descripciones de Puestos que tiene por objetivo definir los deberes y responsabilidades y establecer los requisitos mínimos para cada puesto, tales como: competencias, experiencia, nivel académico, especialización, sus interrelaciones internas y externas, así como identificar las funciones que debe poseer, entre otros criterios, el personal que la integra.</p> <p>Se evidencia que existe un Diccionario de Competencias que identifica y describe las competencias requeridas para cada grupo ocupacional, así como los grados en qué deben ser exhibidas. Dichas competencias son tomadas en cuenta para la evaluación, selección y promoción del personal y para los planes de desarrollo.</p>	<p>[]</p>

<p>7. Presta especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un manual de autodesarrollo de competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manual de Descripciones de Puestos. 2) Reglamento Orgánico y Funcional. 3) Diccionario de Competencias. 4) Manual de Desarrollo de Competencias. <p>Se evidencia que los servicios electrónicos de la institución proporcionan el apoyo idóneo a sus colaboradores para la comunicación interna lo que ayuda al buen desarrollo de sus funciones. Estas plataformas facilitan responder a las necesidades requeridas por los clientes internos.</p> <p>Se evidencia que contamos con una Plataforma de Educación Virtual (Moodle) a través de la cual se imparten numerosos entrenamientos. Se cuenta también con la herramienta Teams que para la realización de reuniones e impartir charlas y cursos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Portal de Servicios TI. 2) Comunidad de Ayuda. 3) Oficina Virtual. 4) Intranet. 5) Página web DGII. 6) Plataforma Moodle. 7) Microsoft Teams. 	
--	--	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>8) Política de Comunicación.</p> <p>Se evidencia que existe un Código de Ética Institucional donde se especifica que ningún colaborador puede ser objeto de discriminación por razón de su sexo, orientación sexual, edad, raza, religión, etc. y establece un régimen disciplinario para quienes violen esta normativa.</p> <p>Se evidencia que existe una Política y un Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Promoción que describe los procesos de para la realización de los concursos internos y externos y los requisitos establecidos para ofrecer igualdad de oportunidades a los candidatos que desean ocupar las vacantes disponibles.</p> <p>Se evidencia que existe una Política y un Procedimiento para la Carrera Tributaria y Administrativa que contiene los requisitos de ingreso y crecimiento en la misma.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulario de Solicitud de Concurso Interno. 2) Plantilla de Requerimiento de Vacante Externa. 3) Política de Sistema de Carrera. 4) Procedimiento de Sistema de Carrera. 5) Código de Ética Institucional. 	
---	--	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Se evidencia que, al ingresar el colaborador, se evalúa su capacidad mediante la aplicación de pruebas de competencias y de aptitudes; se solicitan las copias de las certificaciones y títulos de estudios y se valida que los conocimientos estén de acuerdo con el perfil establecido en su descripción de puesto; finalmente, se verifica su experiencia profesional a través del levantamiento de sus referencias laborales o personales.</p> <p>Se evidencia que disponemos de una evaluación de desempeño anual para evaluar las competencias exhibidas por los colaboradores, estableciendo sus brechas de mejora y diseñando un plan de desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de evaluación de competencias y aptitudes. 2) Formulario de referencias laborales. 3) Formulario de referencias personales. 4) Informe de Evaluación de Desempeño. Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). 	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Se evidencia que la institución dispone de un Plan Anual de Formación que se realiza a partir del levantamiento de las necesidades de capacitación (DNC) de toda la</p>	

	<p>institución. Este plan de formación está dividido en los cuatro trimestres del año.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Política de Gestión de la Formación. 2) Procedimiento de Gestión de la Formación. 3) Plantilla de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). <p>Plantilla del Plan Anual de Formación. </p>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Se evidencia que la institución dispone de los recursos tecnológicos necesarios para que el colaborador pueda recibir formación de manera remota.</p> <p>El proceso de detección de necesidades de capacitación se realiza tomando en cuenta las sugerencias y necesidades de desarrollo de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plantilla de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). 2) Plataforma de aprendizaje Moodle. <p>Microsoft Teams. </p>	<p> </p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Se evidencia que la institución lleva a cabo extensos programas para fortalecer las competencias de su personal directivo.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con un Departamento de Educación Tributaria para brindar capacitación dirigida a los</p>	<p> </p>

	<p>contribuyentes y pre contribuyentes. Se cuenta también con un banco de facilitadores interno llamado RETRIBUYE.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Programa de Desarrollo de Habilidades Directivas, dirigido a los subdirectores, encargados departamentales y administradores locales. 2) Programa de Desarrollo de Habilidades de Supervisión, dirigido a encargados de sección, encargados de unidad y coordinadores. 3) Programa de capacitación de Educación Tributaria. <p>Convocatoria a cursos de competencias. </p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una jornada de inducción general para proveer al nuevo personal de las informaciones básicas de la institución: filosofía institucional, quehacer institucional, Código de Ética, servicios a los colaboradores, seguridad de sistemas, salud ocupacional, seguridad laboral, etc.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con un programa de acompañamiento al nuevo personal y le asigna un Compañero Guía para orientarle y apoyarle en su proceso de integración y adaptación institucional.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con una ruta de entrenamiento en el puesto para el personal de nuevo ingreso y promovido.</p>	<p> </p>

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Procedimiento de Inducción de Nuevos Empleados. 2) Guía de Integración del nuevo personal. 3) Proyecto Acompañame - Rol del Compañero Guía. 4) Proyecto Acompañame – Rol del Supervisor. 5) Formulario de Seguimiento a Colaboradores de Nuevo Ingreso y Promovidos. <p>Plantilla de Ruta de Entrenamiento.]</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que la institución promueve el crecimiento interno a través de los concursos que son publicados a través de Comunicación Interna.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con un sistema automatizado de vacantes internas, donde los colaboradores pueden enviar sus solicitudes de participación en las vacantes que son publicadas internamente en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sistema de Vacantes Internas. 2) Formulario de Requisición de Personal. 3) Aviso Vacantes Internas. <p>Plantilla de Presentación Candidatos Concursos Internos.]</p>	<p>]]</p>
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, fo</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una plataforma de aprendizaje virtual.</p>	<p>]]</p>

<p>formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>También se realizan capacitaciones a través del programa Microsoft Teams.</p> <p>Se evidencia que los colaboradores cursan diversos programas formativos nacionales e internacionales a través de diversas plataformas.</p> <p>La institución realiza numerosos webinaros para contribuir con el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plataforma Moodle. 2) Microsoft Teams. 3) Programa Conecta2-DGII. <p>Convocatoria a curso virtual.</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se evidencia que la institución imparte durante la inducción, capacitación sobre el Código de Ética Institucional, además realiza trimestralmente talleres de sensibilización.</p> <p>Se evidencia que la institución realiza entrenamientos periódicos sobre gestión de riesgos, conflictos de interés, sensibilización hacia personas con discapacidad y temas relacionados al bienestar de la mujer.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Código de Ética Institucional. 2) Convocatoria taller sensibilización del Código de Ética. 3) Convocatoria a capacitación de gestión de riesgo. 	

	<p>4) Convocatoria a charla sobre conflictos de interés.</p> <p>5) Convocatoria a charla de sensibilización ante las personas con discapacidad.</p> <p>6) Convocatoria a charla de prevención de la violencia contra la mujer e intrafamiliar.</p> <p>Convocatoria a charla sobre temas relacionados al bienestar de la mujer.</p>	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y de la análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con tres niveles de evaluación de la eficacia de la capacitación: aprendizaje, reacción e impacto.</p> <p>Se evidencia que los colaboradores multiplican la formación recibida formando parte de la Red de Especialistas Tributarios y Educadores (RETRIBUYE) que ofrecen capacitación interna y externa.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Formulario de Evaluación de Reacción (virtual y presencial).</p> <p>2) Formulario de Evaluación del Impacto de la Capacitación para Colaboradores.</p> <p>3) Formulario de Evaluación del Impacto de la Capacitación para Supervisores.</p> <p>Actividades Retribuye.</p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Se evidencia que el 72% de las becas de maestrías que ha otorgado la institución es a mujeres.</p> <p>Evidencias:</p>	

	1) Reporte de Género. Becas otorgadas por la institución.]	
--	--	--

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una Política General de Comunicación para fomentar la comunicación abierta con los colaboradores a través de murales, intranet, correo electrónico, boletín digital, chats digitales, grupos, pantallas para videos, entre otros.</p> <p>Se evidencia que la institución realiza actividades de integración que ayudan al fomento del trabajo en equipo y la comunicación, tales como: Fiesta de Aniversario, Fiesta de Navidad, Día de la Amistad, Limpieza de Playas, Reforestación, Charlas abiertas sobre diferentes temas (belleza, cocina, vestimenta, etc.).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Política General de Comunicación. 2) Intranet/Outlook/Teams. 3) Actividades Institucionales. 4) Código de Ética. 5) Informe de Limpieza de Playa. 	

	6) Informe de Reforestación. Charlas.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	<p>La institución cuenta con un Buzón Interno tanto digital como físico para que los colaboradores puedan enviar sus inquietudes, sugerencias y denuncias las cuales pueden ser expresadas de forma anónima. Además, contamos con la realización de encuestas del clima que nos permite conocer sugerencias por parte de personal.</p> <p>Evidencias: 1) Resultados encuesta de clima 2018. Informe buzón de quejas y sugerencias.</p>	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	<p>Se evidencia que se fomenta la participación del personal de la institución en la Planificación Estratégica.</p> <p>Se evidencia la existencia de comités multidisciplinarios y de diferentes niveles jerárquicos con el objetivo de que los diferentes grupos cuenten con representación en los comités y demás grupos de trabajo, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de ética • Comité de calidad • Comité de cultura del servicio • Comité de emergencias - continuidad de negocios <p>También se fomenta la participación voluntaria del personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brigadistas 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Jubilarte – para brindar apoyo a los jubilados de la institución <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ejercicio Práctico 2021-2014 - áreas DGII - guía el diagnóstico de las áreas, como parte del plan estratégico. 2) Conformación del Comité de Ética. 3) Conformación del Comité de calidad. 4) Comité de cultura del servicio. 5) Integrantes plan de continuidad - Política de Continuidad de Negocios. 6) Convocatoria para participación en la Brigada de Evacuación. <p>Convocatoria para participación en el Voluntariado del Programa Jubilarte.</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral, donde los encargados con sus equipos de trabajo definen los indicadores de gestión trimestral.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Ficha indicadores BSC. Oficio emitido por cada área responsable.</p>	<p> </p>
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza cada 2 años el sondeo anual de clima para conocer el sentir de los colaboradores. Los resultados obtenidos se presentan a través de un informe a los supervisores, los cuales tienen la tarea de socializarlo con sus equipos para luego elaborar el plan de acción que les permitirá atender a las oportunidades de mejoras identificadas.</p>	<p> </p>

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Resultados encuesta de clima 2018. 2) Formulario Retroalimentación. 3) Guía de retroalimentación. <p>Informe de Clima Organizacional.]</p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>La institución cuenta con herramientas que les permiten expresar su sentir, además de tener un acercamiento directo en RRHH, en la retroalimentación de la evaluación de desempeño. Además de llevan a cabo encuestas de clima.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Guía de retroalimentación. 2) Resultados encuesta de clima 2018. 3) Informe Buzones internos. <p>Política de evaluación de Desempeño.]</p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia que la institución se preocupa por la seguridad laboral y la salud del personal, para lo cual cuenta con las áreas de Salud Ocupacional, Prevención de Riesgos y Seguros y Pensiones.</p> <p>A través de las mismas provee:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro médico complementario. • Consultorio médico en la sede central, donde se encuentra el 50% de la institución. • Consultas psicológicas a todo el personal de la institución. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara planes de emergencia y evacuación. • Realiza auditorías en todas las instalaciones de la institución para garantizar que las condiciones de trabajo sean seguras y cumplan con las normativas aplicables. • Provee los Equipos de Protección Individual (EPI) necesarios para la ejecución de los trabajos de manera segura. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Contrato de seguro médico complementario. 2) Organigrama del Departamento de Bienestar Laboral con las áreas de Salud Ocupacional, Prevención de Riesgos y Seguros y Pensiones. 3) Política de Gestión de Incidentes. 4) Desarrollo de programas de salud. 5) Instructivo de evacuación sede. 6) Convocatoria Brigada de Emergencia. 7) Informe de evacuación 8) Retroalimentación sobre simulacro. 9) Política de Continuidad de Negocios. Protocolo COVID.] 	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Se evidencia que la institución otorga permisos especiales según necesidades de los colaboradores, dentro de los mismos caben destacar la Licencia por Maternidad y Lactancia, Licencia por Paternidad, Licencia de tres (3) días por fallecimiento de abuelos y los permisos justificados hasta un máximo de seis (6) días por año.</p>	

	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un sistema de correo electrónico disponible en cualquier dispositivo con internet. También se utiliza la plataforma Teams para reuniones, charlas y cursos virtuales, con el fin de dar participación al personal que no puede asistir de manera presencial.</p> <p>Evidencias: 1) Office 360 / Teams. 2) Reglamento Interno de RRHH. Política de Compensación y Beneficios.]</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con programas para colaboradores con necesidades especiales o de menor ingreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de ayuda a Niños Especiales • Tarjeta Metro • Bono Escolar • Cooperativa para empleados • Programa para compra de libros y útiles escolares – De Regreso a Clases <p>Evidencias: 1) Resumen Pago Programa de ayuda a Niños Especiales. 2) Presentación Beneficio Tarjeta Metro. 3) Bono Escolar – ver Política de Compensación y Beneficios. Comunicación Programa De Regreso a Clases.]</p>	<p>]]</p>
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los</p>	<p>Se evidencia que la institución utiliza diferentes beneficios para premiar y</p>	<p>]]</p>

<p>beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>reconocer a los colaboradores de manera que no implique una compensación monetaria, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El programa de ejercicios dentro de las instalaciones de la institución. • Beneficio de tarjeta metro de santo domingo al personal de menor ingreso. • Talleres y charlas. • Regalo del día de las madres. • Regalo del día de los padres. • Actividad del día de la mujer. • Facilidad de renovación de marbete in house. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Programa de ejercicios. 2) Presentación beneficio tarjeta metro. 3) Actividades institucionales. 4) Talleres y charlas. <p>Renovación de marbete in house.</p>	
---	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Se evidencia que DGII identifica los socios claves, para el diseño de sus políticas públicas, a través de la conformación de mesas de trabajo con actores como: Universidades, oficinas gubernamentales, ministerios, entre otros.</p>	<p> </p>

	<p>Evidencia: a) Listado de Relación de Acuerdos institucionales 2016-2020]</p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>[Se evidencia que la DGII ha desarrollado y realizado acuerdos de colaboración adecuados en el marco medioambiental disponiendo como donación los desechos de papel de la institución para ser reutilizados y reciclados.</p> <p>Además, la institución realiza seguimiento de la Huella Ecológica generada por sus actividades, principalmente en el consumo de papel, y procura que en los trabajos de fumigación sean utilizados productos no dañinos para el ecosistema y que no sean productos prohibidos por la Convención de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes (POP, por sus siglas en inglés).</p> <p>Adicionalmente, como parte de la política de responsabilidad social, la institución gestiona y participa activamente en campañas y actividades en pro del medioambiente. Con el fin de brindar ayuda a los más necesitados, en Navidad se selecciona una institución benéfica y se invita al personal a hacer donaciones apelando a su generosidad y el amor al prójimo</p> <p>DGII ha tomado las siguientes medidas de impacto medioambiental:</p>	<p>[]</p>

	<p>1) Reemplazo del refrigerante Freón-22 (R-22) por el refrigerante R410-A.</p> <p>Hasta la fecha actual en la Dirección Gral. De Impuestos Internos (DGII) contamos con más de 2,200 toneladas de refrigeración con refrigerante R410A, las cuales impactan de forma positiva no contribuyendo con el debilitamiento de la capa ozono e incluyen unidades que han reemplazado otras que utilizan refrigerante R-22 y unidades adicionales Acondicionadoras de Aire para nuevas oficinas</p> <p>El refrigerante R-22 es un hidroclorofluorocarbono (HCFC) que contribuye al debilitamiento de la capa de ozono y a partir del año 2010 se ha discontinuado su fabricación para nuevos Acondicionadores de Aire.</p> <p>El refrigerante R410A se conoce también como Puron y ha sido aprobado para el uso en nuevos Acondicionadores de Aire y es un hidro-fluorocarbono (HFC) que no contribuye al debilitamiento de la capa de ozono y las nuevas unidades salen equipadas con este gas a partir del año 2014.</p> <p>2.- Gestión de baterías Acido – Plomo Usadas</p> <p>Esta gestión es relativa a evitar la contaminación del suelo para la conservación y mejoramiento de la calidad y la salud humana.</p> <p>3.- Gestión de Aceites Usados.</p> <p>El aceite que se genera en la DGII es de origen oleoso y se produce al reemplazar este fluido en las Plantas Eléctricas de</p>	
--	---	--

	<p>Emergencia de las diversas oficinas de la institución.</p> <p>Tanto para la gestión de baterías ácido-plomo como de aceites usados el Departamento de Gestión Energética y Servicios Generales trabaja para la selección de empresas con permiso ambiental a las cuales se les entregaría los residuos antes señalados, de forma que lleguen a un destino seguro y no contaminen el medio ambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de donación de papel para reciclaje. - pendiente 2) Informe de consumo de papel para Huella Ecológica 3) Pliego de licitación nacional de fumigación DGII 4) Comunicación de ahorro de Energía y Agua 5) Jornadas de Reforestación y Limpieza de Playas 6) Vinculo reseñas entrega de donaciones Solicitud de compras de refrigerante R410A 	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se evidencia que la DGII desarrolla colaboraciones con organizaciones del sector público pertenecientes al mismo sector, a través de la firma de un protocolo para fiscalizaciones coordinadas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Pagina web, articulo de la firma entre DGII y DGA para fiscalizaciones coordinadas.</p>	

4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evidencia que la DGII monitorea y evalúa de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	<p>Se evidencia que DGII ha llevado a cabo convenios, conferencias, conversatorios y encuentros apropiados de alianza Publico-privada.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Página Web, Reunión con el Consejo Nacional de Empresas Privadas (CONEP) b) Reunión con la Asociación de Comerciantes e industriales de Santiago (ACIS) c) Reunión con la Asociación Nacional Jóvenes Empresarios (ANJE) 	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>Se evidencia que la DGII mantiene alianza, acuerdos o colaboraciones con diversas instituciones públicas y privadas con el objetivo de coordinar y participar de manera conjunta en actividades</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Listado de Relación de Acuerdos institucionales 2016-2020 	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	<p>Se evidencia que DGII contrata empresas Outsourcing para aumentar las capacidades organizativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Contrato de prestación de servicios de auditoria de los estados financieros y gestión Administrativa 	

	<p>2) Asistencia técnica de JICA para el fortalecimiento de las Administraciones Locales</p> <p>3) Informes y correos de propuestas de asistencias técnicas del FMI para temas de fortalecimiento institucional y recuperación de la recaudación.</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Se evidencia que la DGII fomenta el intercambio de buenas prácticas como resultado de los acuerdos suscritos y relaciones creadas por la institución como son:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La participación del personal de la DGII en las charlas de educación financiera impartidas por el Banco Central en todo el territorio nacional. b) Correo de convocatoria de reunión con el NTS de Corea para conocer sus buenas prácticas y la posibilidad de su implementación en la DGII. 	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Se evidencia que la DGII selecciona los proveedores en el Marco de la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios, y lo establecido para los proveedores de pequeñas y medianas empresas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) POL-GAFI-004 Política de Evaluación de Proveedores 	

	b) POL-GAFI-009 Política de Planificación de Compras y contrataciones. c) PRO-GAFI-002 Procedimiento de Evaluación de Proveedores d) PRO-GAFI-012 Procedimiento Planificación de Compras y Contrataciones.	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	<p>Se evidencia que la DGII cumple con la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, el Reglamento sobre su aplicación No.130-05, así como el Decreto No. 310-05 que establece el Reglamento Operativo de la Comisión Ética y Combate a la Corrupción</p> <p>La institución tiene publicado en su portal en la sección transparencia toda la información concerniente a su normativa, estructura y al funcionamiento interno, Plan estratégico institucional, ejecución del presupuesto, entre otras informaciones de interés.</p> <p>Evidencia: a) Página Web, Sección Transparencia.</p>	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	<p>Se evidencia que la DGII en el ejercicio de sus funciones trabaja directamente con los gremios o asociaciones que agrupan los</p>	

	<p>participantes del mercado, los grupos de interés y la sociedad civil.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> c) Página Web, Reunión con el Consejo Nacional de Empresas Privadas (CONEP) d) Reunión con la Asociación de Comerciantes e industriales de Santiago (ACIS) <p>Reunión con la Asociación Nacional Jóvenes Empresarios (ANJE) </p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Se evidencia que la DGII cumple con todos los procedimientos de modificación ya sean de la Ley, el reglamento de aplicación y las normas que regulan nuestros grupos de interés son llevados a consulta pública a través de la página web de la Institución, para que los mismos tengan la oportunidad de hacer sus observaciones y consensuarlas previamente en mesas de trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Invitaciones a consulta pública en los diferentes medios y redes sociales <p>Página Web/Seccion Transparencia/Oficina de libre acceso a la Información (OAI). </p>	<p> </p>
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo los mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la DGII dispone de varios canales para las sugerencias y reclamaciones o quejas de los contribuyentes, a fin de que estas sean tramitadas y atendidas por las áreas correspondientes de la institución.</p> <p>Evidencia:</p>	<p> </p>

	<ul style="list-style-type: none"> a) Página Web/ Sección Opine. b) Estadísticas Trimestrales de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias recibidas c) Consolidado Encuestas 2019-2020. d) Fotos de respuestas de las quejas o reclamaciones por las distintas redes sociales. <p>Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana a la calidad de los Servicios.</p>	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	<p>Se evidencia que la DGII asegura un funcionamiento transparente de sus procesos. Anualmente se elabora la memoria de rendición de cuenta, el cual se publica en la página WEB.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Página Web, Sección de transparencia. b) Memoria de rendición de cuentas. 	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	<p>Se evidencia que la DGII elabora anualmente una Encuesta de Satisfacción al Contribuyente, para conocer la satisfacción de los servicios brindados y se elabora un plan de mejora con los hallazgos de la misma.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estadísticas Trimestrales de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias recibidas. <p>Consolidado Encuestas 2019-2020.</p>	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	<p>Se evidencia que la DGII cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual se detalla al ciudadano todos los servicios disponibles en la institución y los tiempos aceptables de respuesta.</p> <p>Evidencia:</p>	

	a) Carta Compromiso al Ciudadano última versión	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Se evidencia que la DGII elabora anualmente una Encuesta de Satisfacción al Contribuyente, para conocer la satisfacción de los servicios brindados y se elabora un plan de mejora con los hallazgos de la misma. Evidencia: a) Estadísticas Trimestrales de las Quejas, Reclamaciones y Sugerencias recibidas Consolidado de encuestas 2019-2020	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrrativa.	Se evidencia que la DGII realiza el presupuesto institucional alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados en el Plan Operativo Anual, distribuyendo los recursos de forma eficaz, eficiente entre los proyectos, generando ahorros en las actividades que así lo permiten. Evidencia: a) Página Web/ Sección Transparencia/ Presupuesto. b) Presupuesto General por Agrupación 2020 c) Presupuesto POA 2021	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se evidencia que la DGII toma sus decisiones financieras en base al análisis de los riesgos y oportunidad de la operación, conforme la estrategia definida en el plan estratégico institucional y sus planes operativos anuales. La DGII evalúa los proyectos a invertir en	

	<p>cuanto a su impacto para la institución y en base a la mejor oferta técnica y económica.</p> <p>Evidencia: a) Documento de Cooperación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) b) Pagina Web/ Sección Transparencia/ Compras y contrataciones/Plan Anual de compras y contrataciones. C)) Pagina Web/ Sección Legislación y Normativas/acuerdos</p>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Se evidencia que la DGII asegura un manejo transparente de las finanzas y la ejecución presupuestaria, a través del establecimiento de herramientas, el cumplimiento de indicadores de la presidencia, así como la publicación en la página web de la institución del presupuesto, ejecución financiera mensual, la nómina, estadísticas institucionales, y demás informaciones que transparentan el manejo de las finanzas a los grupos de interés y el público en general.</p> <p>Evidencia: a) Página Web/ Sección de transparencia. b) Pagina Web/ Sección Transparencia/ Presupuesto c) Pagina Web/ Sección Transparencia/ Recursos Humanos/Nomina Empleados/</p>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Se evidencia que la DGII cuenta con un software de contabilidad para llevar un eficiente control de la contabilidad.</p> <p>Evidencia: a) Captura de Pantalla de la Plataforma Sistema de Contabilidad (SIAL operaciones)</p>	

<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se evidencia que la institución ha introducido un sistema de planificación, control presupuestario y de costo, a través de la implementación de controles de ejecución presupuestaria. Evidencia: a) Captura de Pantalla de la Plataforma Sistema de Contabilidad (SIAL operaciones) b) Pagina web/Transparencia/ Ejecución del presupuesto</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>		<p>No se evidencia descentralización de las responsabilidades financieras.]</p>
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Se evidencia que los procesos de compras y contrataciones que realiza la institución se realizan a través de análisis de costo beneficio para la institución, al evaluarse la mejor oferta técnica y económica, apegados a la sostenibilidad y la ética. Evidencia: 1) Proceso de compras que incluya un análisis de costo y beneficio.]</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Se evidencia que en la DGII se elabora un informe de ejecución presupuestaria. A su vez, se elaboran informes trimestrales de desempeño del POA, el cual presenta el resultado e impacto de los proyectos y su respectiva ejecución presupuestaria. Evidencias: a) Informe de ejecución presupuestaria Marzo 2021 b) Informes trimestrales del POA 2020.</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>1-DGII cuenta con varios sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. Evidencia: a) En la Intranet Institucional se tiene disponible, políticas, procedimientos, informaciones generales, sistema de consultas internas, etc. b) Pantalla del Sistema de Gestión Documental (ProDoctivity). c) Pantalla Matriz de Control de Recepción de Cajas</p>	<p> </p>
<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>2-DGII dispone de herramientas tecnológicas que permiten garantizar que la información recogida de los contribuyentes sea procesada y almacenada de forma eficiente. Evidencia: a) Pantalla Sistema TAX b) Pantalla Oficina Virtual (OFV) c) Pantalla del Sistema de Gestión Documental (ProDoctivity).</p>	<p> </p>
<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla</p>	<p>3- DGII registra la información y el conocimiento de la organización, a través de los sistemas internos que cuentan con control</p>	<p> </p>

<p>también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>de acceso y definición de roles. De igual forma se evidencia el establecimiento de procedimientos para asegurar la exactitud, fiabilidad y seguridad de la información depositada en la institución y disponible en su página web</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Pantalla Sistema TAX b) Pantalla Oficina Virtual (OFV) c) Pagina Web/Seccion Transparencia.</p> <p>4- DGII dispone de canales para difundir la información a los empleados en cascada como la intranet institucional y Murales físicos en los pasillos de la institución, así mismo, el Departamento de Comunicación estratégica envía boletines informativos mediante correo electrónico con una sección llamada vinculo, donde se publica las actividades relevantes.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Intranet b) Mural Institucional c) Correo con Boletín Informativo.</p> <p>5- DGII ha establecido herramientas para asegurar el intercambio permanente de conocimientos entre los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Consultas internas, disponible a través de intranet. b) Correos de comunicación Interna manteniendo informados a los colaboradores b) Planilla Detección Necesidades de capacitación de un área.</p>	
--	--	--

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>6- DGII garantiza a todos sus grupos de interés el acceso e intercambio de información relevante. Evidencia: a) Página Web\Sección Transparencia b) Captura de Pantalla Redes Sociales. c) Charlas a grupo de interés por el Departamento Educación Tributaria.</p> <p>7-DGII garantiza la retención de toda la información generada por los colaboradores, mediante documentación de todos los procesos de la institución y actualizaciones, de igual forma todos los trabajos, evaluaciones, monitoreo, conclusiones de demás documentos generados de forma electrónica por los colaboradores reposan en los correos, en carpetas compartidas ubicadas en los servidores y está a disposición la Herramienta One Drive. Evidencia: a) Correo electrónico b) Pantalla de carpetas compartidas. c) Pantalla de la herramienta One Drive.</p>	<p> </p> <p> </p>
---	---	---------------------

SUBCRITERIO 4.5.Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>I-Se evidencia que el diseño de la gestión de la tecnología está acorde a los objetivos del plan estratégico y los planes operativos de la Institución. Evidencia: a) PETI 2021-2024.</p>	<p> </p>

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>b) POA GTIC 2021] []</p> <p>3- La DGII cuenta con varias políticas y procedimientos que evidencia la eficiencia en los procesos tecnológicos, las mismas están en el intranet institucional disponibles para todos los colaboradores Asimismo, se realizan actualizaciones automáticas de manera periódica y mantenimientos preventivos de los equipos tecnológicos, a fin de asegurar el uso eficaz y eficiente de los equipos y sistemas tecnológicos. De igual forma, se realizan capacitaciones respecto a la implementación de nuevos sistemas, enfocados a los colaboradores que harán uso de las mismas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Intranet institucional/Seccion documentación controlada</p> <p>b) Planilla de Detección de necesidades de un área.</p>	<p>[No se evidencia que la DGII cuente con un informe de Retorno de inversión de las tecnologías usadas.]</p> <p>[]</p>
<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<p>4- DGII aplica de forma eficiente las tecnologías, en ese sentido, presenta lo siguiente:</p> <p>[Para la gestión de proyectos y tareas la institución utiliza la herramienta Project Manager, teniendo así un mejor control y manejo de los proyectos y tareas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Print screen licencia Project</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>

<p>✓ La gestión del conocimiento</p>	<p>- En la gestión del conocimiento, el área de tecnología imparte charlas sobre el Sistema de Gestión de Servicios TI a diferentes áreas de la institución, así como, se cuenta con un calendario de capsulas informativas sobre Seguridad de Información enviadas a todo el personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Charla del Sistema de gestión de Servicios TI. b) Programa de comunicación y difusión sobre Seguridad de Información. 	<p>[]</p>
<p>✓ Las actividades formativas y de mejora</p>	<p>- En las actividades formativas y de mejora el personal de la DGII participa en cursos y Certificaciones de Liderazgo, Gobierno de TIC, Ciberseguridad, Desarrollo de Sistemas, etc. lo cual permite alcanzar un nivel de conocimiento y formación de mayor calidad siempre orientado en la mejora continua de nuestros servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planilla de Detección de necesidades de un área. 	<p>[]</p>
<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p>	<p>- La interacción con los grupos de interés y asociados la institución participa de manera muy frecuente en Eventos Nacionales e Internacionales relacionado a todo el mercado tecnológico, donde participan las diferentes marcas y presentan todos sus portafolios de servicios.</p>	<p>[]</p>

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p>	<p>Para el mantenimiento de las redes, DGII cuenta con un software para el monitoreo de sus redes, así como soporte con los fabricantes para mantener al día los equipos de telecomunicaciones.</p>	<p>[]</p>
<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>Evidencias:</p> <p>a) Captura de Pantalla de la herramienta de monitoreo de las redes (Solarwind Orion).</p> <p>Ficha Técnico del Proyecto de Implementación de una Nueva Red de Datos Core y DataCenter DGII.]</p> <p>5- Se evidencia que la institución mejora el servicio prestado a través de la utilización del método de arquitectura empresarial para la gestión de la información mediante el uso de los diferentes sistemas de información que apoyan al diseño, planificación, implementación y gobierno de los procesos de autorización, supervisión y el control de las actividades el mercado de valores.</p>	<p>[]</p>
<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>Evidencia:</p> <p>a) Pantalla Sistema TAX b) Pantalla Sistema SIAL c) Pantalla Oficina Virtual (OFV)</p> <p>6- DGII a través de su página web y Oficina Virtual (OFV) ofrece servicios online inteligentes y eficientes que mejoran el servicio al cliente externo, conforme los estándares establecidos en el marco de los indicadores de la OPTIC.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) La página web cuenta con una Sección “Comunidad Ayuda DGII” disponible con interacción inmediata durante el horario</p>	<p>[]</p>

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los</p>	<p>laboral y fuera de esto una sección de consulta.</p> <p>b) La OFV (Oficina Virtual) por la cual se da un servicio más personalizado pues aquí los contribuyentes pueden hacer consultas personalizadas, transacciones, etc.</p> <p>En cuanto al cliente interno la institución ha desarrollado la herramienta “mesa de ayuda” que permite a las prestar servicio online entre sí de forma inteligente y eficiente, mejorando el servicio al tener mayor control sobre el vencimiento de los plazos de respuestas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Pantalla de Mesa de ayuda disponible en intranet.</p> <p>7- DGII se mantiene actualizado acorde a las mejores prácticas internacionales en materia de innovaciones tecnologías, por lo que ha implementado mejoras en materia de gestión de infraestructura tecnológica y seguridad de la información, a su vez mantiene revisando sus políticas y procedimientos para que estos no queden obsoletos</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Intranet/Seccion documentación Controlada.</p> <p>Ficha Técnico del Proyecto de Implementación de una Nueva Red de Datos Core y DataCenter DGII.]</p>	<p>[]</p> <p>[No se evidencia que la DGII cuente con un informe de evaluaciones de resultados e impacto</p>
---	--	--

usuarios no electrónicos.		socioeconómico sobre reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.
---------------------------	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>1-DGII ha realizado readecuación a la infraestructura para permitir el crecimiento del equipo de técnicos y aumentar el espacio tanto laboral como de esparcimiento disponible, adecuando la distribución de las diferentes direcciones, departamentos y divisiones técnicas de esta Institución. El inmueble está ubicado en una zona céntrica que conecta a los colaboradores con rutas de transporte Público. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planos de ampliación de estructura de Departamento de Seguridad de Información. b) Mapa de acceso al Departamento de Seguridad de Información. c) Ruta de evacuación 5to Piso Lado B. 	
<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>DGII asegura el uso eficiente de las instalaciones enfocado en los objetivos estratégicos y operativos, para ello contar con oficinas en cristales para los Directivos y Encargados de Departamento, así como espacios de trabajos abiertos para los colaboradores, lo cual fomentar mayor interrelación entre los equipos de trabajo, crea sinergia, elimina trámites burocráticos interdepartamentales y ayuda a disminuir el</p>	

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>tiempo de respuesta de la institución de cara a las solicitudes de los contribuyentes. Evidencia: a) Plan Operativo Anual. b) Planos de la Administración Local El Seibo.</p> <p>DGII con un Plan de Mantenimiento para la infraestructura física y reparaciones menores del edificio que alberga las oficinas de la institución, de los equipos tecnológicos y el mobiliario de oficina necesario para prestar nuestros servicios a los contribuyentes, y los materiales gastables requeridos para tales fines. Evidencia: a) Evidencia de trabajos de impermeabilización en administración Local La Feria y del Edificio del Centro de Servicios Constanza. b) Fotos de remozamiento mediante pintura y brillo de piso en el Archivo de VHM San Carlos. c) Fotos de la remodelación de los Baños de la Sede del 1er Piso Lados A y B. d) Adquisición de Sillas para la Gerencia de Auditoría y el Departamento de Educación Tributaria.</p>	
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>4-DGII garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenido de los medios de transporte, en ese sentido, a través de la Sección de Transportación se coordina y se garantiza la</p>	

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>disponibilidad de los vehículos según el tipo de actividad requerida, cuida el transporte sea utilizado exclusivamente en horario laboral y para las tareas relacionadas con el objeto de la institución, asimismo, esta sección lleva el control del mantenimiento preventivo que se realizan a los medios de transportación para garantizar su sostenibilidad. .</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pantalla del sistema de solicitud de transporte (Tracking) b) Control de programación de Transporte. c) Control de mantenimiento a vehículos. d) Política de solicitud y gestión de Transporte. e) Política para el uso de los vehículos de la DGII. <p>5- DGII garantiza el acceso a sus instalaciones al contar con la existencia de parqueos para los colaboradores, y una rampa para que los discapacitados. Se evidencia que la institución está ubicada en una zona céntrica que conecta a los colaboradores con rutas de transporte público.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Fotos Parqueo Adm. Local El Seibo y Adm. Local Montecristi. <p>Fotos Rampa de acceso a discapacitados Administración Local San Carlos, Administración Local Barahona y Sede Central.</p>	
---	--	--

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>[]</p> <p>[DGII pone a su disposición sus instalaciones para las elecciones presidenciales y congresuales cada vez que estas se celebran]</p>	<p>[No se evidencia que la institución cuente con la existencia de una política integral para gestionar los activos físicos, y la posibilidad de reciclado seguro.]</p>
--	---	---

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>[Se evidencia que la institución identifica, mapea, describe y documenta sus procesos clave de forma continua según lo establece la Política de Gestión del Sistema Documental de la DGII, Vers. D (POL-GPE-002) y el Mapa de Procesos de la DGII.]</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POL-GPE-002 Política de Gestión del Sistema Documental de la DGII, Vers. D. • Mapa de Procesos de la DGII y Carta del MAP. 	<p>[]</p>
<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>[Se evidencia que la institución cuenta con un mapa de procesos donde se integran los diferentes macroprocesos que tiene la institución.]</p>	<p>[]</p>

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Se evidencia que se realizan revisiones de mejora continua anualmente a través de auditorías internas, identificando cada modificación de la documentación con la creación de nuevas ediciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo • Sistema de Control de documentos de calidad. • Mapa de Procesos Institucional aprobado. <p>Se evidencia que la institución analiza y evalúa los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante, para ello cuenta con una Guía para la Optimización de Procesos, así como un esquema implementado para de gestión integral de riesgos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • •Guía para la Optimización de Procesos en la DGII. • •Brochure Optimización de Procesos • •POL-GPE-008 Política para la Gestión Integral de Riesgos de la DGII, Rev. B. • •MAN-GPE-001 Manual para la Gestión Integral de Riesgos de la DGII, Rev. C. 	
--	---	--

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos, para ello cuenta con un sistema de evaluación del desempeño (desde finales del 2008) mediante el uso de Balanced Scorecard (BSC) o Cuadro de Mando Integral, esta herramienta de gestión traduce la estrategia de la institución en un conjunto coherente de indicadores el cual sirve para orientar la gestión y enlazar efectivamente el corto plazo con la estrategia a mediano plazo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores del BSC de macroprocesos claves institucionales • Soportes de indicadores de procesos clave. 	
<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>Se evidencia que los empleados de la institución se involucran y comprometen en la mejora y cumplimiento de los procesos, a través de su participación en la elaboración del Balanced Scorecard (BSC).</p> <p>Se evidencia que en la DGII los empleados se involucran en la definición de los objetivos y lineamientos en cada proceso misional de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de la revisión por parte de algunas áreas de los lineamientos y 	

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>metas de procesos claves y ejes estratégicos de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores del BSC de macroprocesos claves institucionales. • Soportes de indicadores de procesos clave. • Encuesta de Satisfacción de los Servicios ofrecidos por la DGII, 2019. <p>Se evidencia que la institución destina los recursos financieros en función de su planificación anual, la cual contribuye al logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2020-2024. • Plan Operativo Anual 2021. • Presupuesto POA 2021 <p>Se evidencia que la institución contempla en su PEI 2021-2024 lineamientos y objetivos estratégicos orientados a la simplificación de procesos administrativos y tributarios.</p> <p>Se evidencia que la institución revisa los procesos con miras a la simplificación de trámites al contribuyente, adoptando mejores prácticas internacionales, a través de reglamentos, circulares que complementan la regulación de los deberes formales de los contribuyentes.</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>
---	--	-----------------------

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eje I del PEI 2021-2024 y sus objetivos estratégicos • Relación de proyectos para el 2021 orientados a la simplificación. • Proyecto Facturación Electrónica. • Registro Nacional de Contribuyente RNC. • Ley NÚM. 46-20 de Transparencia y Revalorización Patrimonial, reintroducida por la Ley NÚM. 07-21, y le hace modificaciones. <p>Se evidencia que la institución establece objetivos estratégicos enfocados en atender las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia que la DGII clarifica hacia los contribuyentes y ciudadanos los servicios que ofrece y la calidad en que los mismos deben de ser recibidos, a través de la Carta de Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Carta Compromiso al Ciudadano. 3) https://dgii.gov.do/sobreNosotros/Documents/Carta-compromiso-ciudadano.pdf 4) Informe de gestión y monitoreo de la carta compromiso. 5) Eje estratégico I y sus objetivos, los cuales muestran acciones orientadas 	
---	--	--

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>a simplificar los trámites y servicios a favor del ciudadano.</p> <p>]</p> <p>[]</p> <p>Se evidencia que la institución realiza benchlearning o intercambio de experiencias con otras jurisdicciones a nivel internacionales a los fines de identificar acciones de mejoras o reformas de políticas y normas tributarias que permitan la innovación de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Misiones Internacionales. • Reuniones del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT). • DGII, MEPyD y JICA evalúan avances de Proyecto de Cooperación Internacional. <p>https://dgii.gov.do/noticias/Paginas/DGII-MEPyD-y-JICA-evaluan-avances-de-Proyecto-de-Cooperacion-Internacional.aspx</p> <p> </p>	<p>[No se evidencia que la institución cuente con un mecanismo de monitoreo para evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos.]</p> <p>[]</p>
---	---	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).</p>	<p>Se evidencia que la institución identifica los outputs (productos y servicios) en los procesos nucleares, según queda plasmado en el Mapa de Procesos de la DGII. También utiliza el diagrama SIPOC para la caracterización o asignación lógica de una serie de procesos, donde se involucran una serie de parámetros elementales: proveedor, entradas, un proceso o una serie de procedimientos, salidas y un resultado final o producto, clientes internos o externos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos de la DGII. • Ejemplos de esquemas SIPOC: SIPOC Asistencia al Contribuyente y SIPOC Servicio al Contribuyente. 	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la DGII cuenta con distintos canales a través de los cuales los contribuyentes y ciudadanos pueden involucrarse en el diseño y mejora de los servicios y productos que ofrece la institución permitiendo que los participantes participen con sus sugerencias, opiniones y observaciones. Estos canales son: Foro de Contribuyentes, Comunidad de Ayuda, Quejas y Sugerencias, Redes Sociales, Línea 311, Oficina de Libre Acceso a la información Pública (RAI), Encuestas (Mensual, trimestral, semestral y anual).</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Enlace Foro de Contribuyentes: https://dgii.gov.do/publicacionesOfici</p>	

	<p>ales/foro Contribuyentes/Paginas/default.aspx</p> <p>2) Enlace Comunidad de Ayuda: https://ayuda.dgii.gov.do/</p> <p>3) Redes Sociales: Enlace Facebook: https://www.facebook.com/DGIIRD/ Enlace Instagram: https://www.instagram.com/dgii.rd/?hl=en Enlace Twitter: https://twitter.com/DGii Enlace Youtube: https://www.youtube.com/user/DGIIRD Enlace LinkedIn: https://do.linkedin.com/company/dgii rd Enlace portal Transparencia: https://dgii.gov.do/transparencia/Paginas/default.aspx</p> <p>4) Quejas y Sugerencias: Enlace web (Formulario Contacto): https://dgii.gov.do/contacto/Paginas/default.aspx</p> <p>5) Informes de encuestas aplicadas.</p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se evidencia que la DGII realiza diferentes tipos de levantamientos anualmente, con la finalidad de evaluar y conocer la percepción de los contribuyentes y ciudadanos, sobre la satisfacción en los servicios ofrecidos y canales de asistencia disponibles. Con estos</p>	

	<p>resultados la institución construye los estándares de calidad para los servicios ofrecidos. En estas encuestas se han evaluado los siguientes atributos de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none">• Confianza en la información• Completitud de la información• Precisión de la información• Disposición de servicio• Trato recibido• Conocimiento del personal• Profesionalismo del personal• Atención• Facilidad de acceso a la información• Facilidad del trámite• Resolución del trámite• Solicitud del servicio• Capacidad de respuesta• Disposición del representante• Tiempo de respuesta• Comodidad y ambientación• Estado físico del área• Mobiliario <p>Parte de estos atributivos se definieron en los servicios comprometidos en nuestra Carta de Compromiso al Ciudadano los cuales tienen estándares de calidad que son medidos por la institución y auditados por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción de los Servicios ofrecidos por la DGII, 2019. • Enlace Carta de Compromiso al Ciudadano: https://dgii.gov.do/sobreNosotros/Documents/Carta-compromiso-ciudadano.pdf 	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza frecuentes reuniones con los distintos sectores productivos nacionales (gremios) con el objetivo de dialogar sobre sus necesidades y los retos que afrontan, retroalimentarles, socializar proyectos y aspectos que impacten la prestación del servicio. Adicionalmente, se han realizado grupos focales con los contribuyentes y ciudadanos y los colaboradores de la institución para involucrarlos y prepararlos y conocer sus opiniones en el desarrollo y prestación de nuevos servicios.</p> <p>De igual forma, la institución ha realizado jornadas de capacitaciones para los colaboradores con el objetivo de instaurar una Cultura de Servicio de Excelencia que acerque a la Administración Tributaria al contribuyente y ciudadano. Durante el periodo febrero 2020 a febrero 2021 se capacitaron 963 colaboradores en temas</p>	

	<p>que se relacionan con la forma en que se debe realizar la prestación del servicio, asimismo se han realizado jornadas de capacitaciones técnicas sobre procesos y normativas vinculadas con los trámites.</p> <p>Adicionalmente, la institución utiliza los siguientes canales para involucrar, informar y preparar a los colaboradores en todos los temas relacionados a la prestación del servicio: Infoservicios, Comunicación Interna.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Artículos de reuniones con los gremios y asociaciones. 2) Informe de resultados grupos focales. 3) Informes de capacitaciones sobre servicio realizadas a los colaboradores. 4) Capacitaciones técnicas sobre procesos y normativas vinculadas con los trámites. 5) Informaciones compartidas a través de la cuenta de Infoservicios. <p>Boletines de Comunicación Interna.]</p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Se evidencia que la institución se preocupa de manera constante por involucrar a los ciudadanos y contribuyentes en el desarrollo de nuevos servicios y productos, de los</p>	<p>[]</p>

	<p>cuales citamos los siguientes ejemplos: App Revisame, Factura Electrónica.</p> <p>Del mismo modo, como institución realizamos capacitaciones y foros para socializar proyectos y aspectos que impacten la prestación del servicio. Para informar, capacitar e involucrar a los contribuyentes y ciudadanos en general poseemos los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Infoservicios: Herramienta usada para dar a conocer los detalles de los nuevos trámites y servicios de la institución. •Foro de contribuyentes: espacio dedicado a escuchar y atender las opiniones de los contribuyentes sobre normas, legislaciones y proyectos de la institución. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enlace de lanzamiento APP Revisame: https://dgii.gov.do/noticias/Paginas/DGII-adopta-sistema-de-alta-tecnologia-para-control-de-evasion-e-ilicitos-en-alcoholes-cervezas-y-cigarrillos.aspx • Descargas App Revisame. • Artículos Inicio Piloto Factura Electrónica y Workshop Proveedores de Tecnología para la Emisión de Comprobantes Fiscales. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • https://dgii.gov.do/noticias/Paginas/Impuestos/Internos-inicia-piloto-de-facturacion-electronica-(e-CF).aspx • https://dgii.gov.do/noticias/Paginas/Proveedores-presentan-avanzadas-soluciones-digitales-de-cara-a-la-factura-electronica-DGII.aspx 	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Se evidencia que la DGII, desde el Dpto. de Libre acceso a la Información Pública, asegura que la información que se le proporciona al ciudadano y contribuyente sea adecuada, fiable y de fácil acceso, en cumplimiento a lo consagrado en la Ley 200-04 y su reglamento No. 130-05.</p> <p>Evidencias: Enlaces: https://dgii.gov.do/transparencia/Paginas/default.aspx https://dgii.gov.do/transparencia/estadisticas311/Paginas/default.aspx https://dgii.gov.do/transparencia/finanzas/Paginas/default.aspx https://dgii.gov.do/transparencia/comprasContrataciones/Paginas/default.aspx https://dgii.gov.do/transparencia/informesGubernamentales/Paginas/default.aspx</p>	

	<p>https://dgii.gov.do/transparencia/recursosHumanos/Paginas/default.aspx https://dgii.gov.do/transparencia/Oai/informeGestionOai/Paginas/default.aspx</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la DGII promueve y comunica sus horarios de apertura a través de los distintos canales (portal web y redes sociales) ampliando el horario de atención en las fechas de límites de pago y disponiendo de un Centro de Contacto que labora en horario extendido incluyendo el sábado.</p> <p>De igual forma, la institución pone a disposición del ciudadano y contribuyente los formularios requeridos para solicitar servicios y cumplir con sus obligaciones tributarias a través del portal web en formato digital, así como también, herramientas de pre-validación, que son utilizadas para validar que las informaciones enviadas estén completas y sin errores antes de remitirlas a través de la OFV.</p> <p>Los diferentes formularios están agrupados por tipo de impuesto lo que facilita el acceso a estos documentos.</p> <p>Contamos con una Oficina Virtual donde disponemos de un amplio catálogo de trámites y servicios que pueden ser realizados de manera virtual, sin necesidad de desplazarse a una oficina ni consumir papel. Este espacio permite</p>	<p> </p>

	<p>que el contribuyente y ciudadano pueda cumplir de forma segura y oportuna con la declaración y pago de impuestos y acceda a los principales servicios de la institución disminuyendo el costo de cumplimiento y facilitando su quehacer tributario.</p> <p>DGII ha iniciado la implementación de la facturación electrónica, donde uno de sus beneficios es la eliminación del uso de papel en el proceso de facturación de los contribuyentes que lo utilicen.</p> <p>Adicionalmente, la institución promueve la accesibilidad a la organización a través de la elaboración de recursos didácticos inclusivos, en la forma de videos educativos, subtítulos, para que puedan ser aprovechados por contribuyentes con discapacidad auditiva.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Enlace portal web horario de atención: https://dgii.gov.do/oficinasDGII/Paginas/default.aspx2) Enlace horario de apertura sábados: https://dgii.gov.do/noticias/Paginas/DGII-apertura-servicios-los-sabados-en-Gran-Santo-Domingo-.aspx	
--	--	--

	<p>3) Publicaciones del horario de servicio de la institución en las redes sociales (Comunicación Estratégica, colocar esta evidencia).</p> <p>4) Enlace formularios DGII: https://dgii.gov.do/servicios/formularios/Paginas/default.aspx</p> <p>5) Print Screen de la Oficina Virtual (Comunicación Estratégica, colocar esta evidencia).</p> <p>6) Recursos educativos (videos):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>¿Cómo llenar la declaración jurada de ITBIS (Formulario IT-1)? - YouTube</u> ✓ <u>¿Cómo realizar rectificativas de ITBIS a través de Oficina Virtual? - YouTube</u> ✓ <u>Cómo llevar las informaciones de la factura al Formato 606 - YouTube</u> ✓ <u>Cómo llevar las informaciones de la factura al Formato 607 - YouTube</u> ✓ <u>¿Sabes qué son los formatos de envío de datos? - YouTube</u> ✓ <u>¿Para qué se utiliza el formato de ventas y bienes y servicios (607)? - YouTube</u> ✓ <u>¿Para qué se utiliza el formato de compras de bienes y servicios (606)? - YouTube</u> ✓ <u>¿Renueva tu Marbete 2018 por internet! - DGII - YouTube</u> 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>¡Renueva tu #Marbete2019 en línea, no lo dejes de último! - YouTube</u> ✓ <u>Revisa Tu Factura este #BlackFriday - YouTube</u> ✓ <u>Conoce tu Acta de Inscripción al RNC - YouTube</u> ✓ <u>Pasos para colocar el marbete en tu vehículo. - YouTube</u> ✓ <u>¿Qué son las Personas Jurídicas? - YouTube</u> ✓ <u>Declaración Jurada Anual del Impuesto Sobre la Renta para las Personas Físicas (IR-I) - YouTube</u> ✓ <u>Dirección General de Impuestos Internos - YouTube</u> <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre DGII Verde. • Catálogo de Trámites de la OFV. • Enlace portal Facturación Electrónica. <p>https://dgii.gov.do/cicloContribuyente/facturacion/comprobantesFiscalesElectronicosE-CF/Paginas/default.aspx</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Se evidencia que la DGII dispone de varios canales para que los contribuyentes y ciudadanos puedan canalizar sus quejas y reclamaciones, a fin de que estas sean tramitadas y atendidas por las áreas correspondientes de la institución.</p> <p>Canales disponibles:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buzón de quejas y sugerencias. 2. Correo electrónico. 	

	<p>3. Portal Web. 4. Redes Sociales. 5. Sistema 311</p> <p>Evidencia: 1) Matriz de Quejas y Reclamaciones atendidas, 2019 y 2020.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Se evidencia la cadena de servicios prestados por la institución en la Carta Compromiso al Ciudadano. Adicionalmente, tenemos a disposición de los contribuyentes y ciudadanos un Catálogo de Trámites disponible en nuestro portal web institucional, donde pueden obtener de forma oportuna toda la información sobre nuestros trámites y servicios.</p> <p>Evidencias: 1) Enlace relación de servicios Carta de Compromiso al Ciudadano: https://dgii.gov.do/sobreNosotros/Documents/Carta-compromiso-ciudadano.pdf</p>	

	<p>2) Enlace Catálogo de Trámites: https://dgii.gov.do/tramites/Paginas/default.aspx</p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Se evidencia que la institución coordina y une procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. Como, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de Constitución de Empresas se puede realizar vía el portal https://www.formalizate.gob.do/ (Ventanilla Única), el cual integra a: La Oficina Nacional de Propiedad Industrial (ONAPI), la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), las Cámaras de Comercio y Producción del país, la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y el Ministerio de Trabajo. • El acuerdo de Interconexión DGII-TSS para el proceso de Gestión de las Solicitudes de Reembolso de Asalariados (REEM-A) • Los acuerdos de información suscritos con DGA, JCE, Compañías de Aquerencia, entre otros que apoyan los procesos clave (fiscalización, Cobranza, Registro, etc.) 	

<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se evidencia la cadena de servicios prestados por la institución en la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Printscreen de catálogo de servicios de la carta compromiso. 2) Catálogo de Servicios 3) Manual de Organización y Funciones. 	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha realizado reuniones de mesa de trabajo con el Consejo Nacional de Empresa Privada (CONEP) para la mejora regulatoria de los procesos.</p> <p>Se evidencia que la institución trabaja en conjunto con la Presidencia el proyecto de interconexión de datos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Correos de convocatorias de reuniones. 2) Publicaciones de la prensa sobre el mismo. Enlace. https://dgi.gov.do/noticias/Paginas/DG-de-la-DGII-recibe-directiva-del-CONEP.aspx 3) Proyecto de interconexión con Presidencia 4) Proyecto de simplificación de la DGII-DGA 	

5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Se evidencia que la DGII realiza un trabajo en conjunto con otras instituciones publicas para simplificar procesos y servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Proyecto de interconexión con Presidencia 2) Proyecto DGA – DGI 3) Proyecto de Simplificación de Tramites de Burocracia Cero con el Consejo Nacional de la Competitividad (CNC). 	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se evidencia que la institución haya creado incentivos para que los empleados realicen o creen procesos inter-organizacionales.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	<p>Se evidencia que la DGII realiza proyectos e iniciativas en conjunto con diferentes áreas de la institución, promoviendo así la cultura de trabajo en equipo.</p> <p>Se cuenta con procedimientos semi-transversales entre las áreas. De forma tal, que ciertas áreas son clientes de otras y trabajan de la mano intercambiando información.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Proyecto BID de Fortalecimiento Institucional. Este proyecto abarca a todas 	

	<p>las áreas de la institución que están relacionadas con el desarrollo de la misma.</p> <p>2) Informe de solicitudes de asistencia entre las distintas áreas.</p>	
--	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Se evidencia que el 82.5% de la población valora positivamente la imagen de la institución y que el 93.8% de la población encuestada se siente satisfecho por el servicio brindado en la institución. A su vez, la carta de compromiso obtuvo una calificación del 97.5%.</p> <p>La DGII realiza diferentes tipos de levantamientos anualmente, con la finalidad de evaluar y conocer la percepción de los contribuyentes y ciudadanos, sobre la imagen de la institución, la satisfacción de los servicios ofrecidos y canales de asistencia disponibles.</p> <p>En la encuesta sobre la Imagen de la DGII y Satisfacción de los Servicios, para los años 2019 y 2020 obtuvimos un promedio de 82.5% en valoración de imagen. En el mismo estudio se evidencia una satisfacción general sobre los servicios de un 84.5% (promedio) en estos años.</p>	

	<p>En la medición de satisfacción de los servicios utilizada para la Carta Compromiso al Ciudadano correspondiente al 2019, se obtuvo una satisfacción de un 97.5%.</p> <p>Otro estudio implementado en la institución en el 2019 para medir la satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios evidencia una satisfacción de 93.8%.</p> <p>Los aspectos de Imagen que medimos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen general • Capacidad de diligencia • Modernidad • Eficiencia • Organización • Personal competente • Transparencia • Percepción de la corrupción • Ética • Confianza • Credibilidad • Eficiencia <p>Los aspectos de servicio que medimos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción general de servicio • Satisfacción general canales no presenciales • Satisfacción general canal presencial • Precisión y fiabilidad de la información • Amabilidad y cortesía 	
--	---	--

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad del personal o profesionalidad • Empatía • Accesibilidad • Capacidad de respuesta • Conocimiento adecuado • Facilidad para comunicarse • Elementos tangibles (comodidad y ambientación del área de espera, estado físico de las oficinas, equipos y mobiliarios disponibles) • Calidad de asistencia de los programas de educación tributaria • Procesos y agilidad • Plazo de los pagos • Tiempo de respuesta <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios, 2019. 2) Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios, 2020. 3) Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios, 2019. 4) Encuesta de Satisfacción de los Servicios ofrecidos por la DGII, 2019. <p>Se evidencia que la DGII involucra al 100% de los ciudadanos y clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización. La DGII utiliza 65 canales presenciales, 12 electrónicos y 3 por la vía telefónica para que los contribuyentes y</p>	
---	--	--

	<p>ciudadanos puedan involucrarse y participar. Algunos de estos canales son:</p> <p>Foro de Contribuyentes: La DGII pone a disposición, con anterioridad a su publicación, el contenido de los proyectos y normativas de los procesos que pretenden adoptar, esto con la finalidad de promover la participación de los contribuyentes y ciudadanos, recibir comentarios, observaciones y sugerencias de los sectores interesados que, sin ser vinculantes, apoyen la toma de decisiones de la institución y enriquezcan el producto final.</p> <p>En el período 2019-2020 se habilitaron 11 foros.</p> <p>Comunidad de Ayuda: Es un espacio interactivo donde los contribuyentes comparten con otras personas sobre el quehacer tributario. Aquí pueden hacer comentarios, reportar problemas y retribuir a los demás con sus opiniones.</p> <p>Quejas y Sugerencias: Son canales de comunicación donde los contribuyentes pueden expresar sus quejas y sugerencias relacionadas a los procesos y servicios de Impuestos Internos. Las vías a través de las cuales los recibimos son: cuenta quejasysugerencias@dgii.gov.do, buzones de quejas y sugerencias ubicados en las oficinas de atención presencial, formulario web y redes sociales.</p>	
--	--	--

	<p>Redes Sociales: Interactuamos con los contribuyentes y ciudadanos en Facebook: DGIIRD, Instagram: @dgii.rd, y Twitter: @Dgii. Nuestra institución también se encuentra presente en Youtube: Dirección General de Impuestos Internos y LinkedIn: Dirección General de Impuestos Internos (DGII).</p> <p>Línea 311: Creada mediante el Decreto No. 694-09, establece el Sistema de Atención Ciudadana, como medio principal de comunicación para la recepción y tramitación de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración Pública.</p> <p>La línea 311 se encuentra disponible en la modalidad de Línea Telefónica 311 y el Portal Web www.311.gob.do, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p> <p>Este sistema es monitoreado por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) y el Ministerio de la Presidencia con la finalidad de mejorar los canales de interacción entre la ciudadanía y el Estado.</p> <p>Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (RAI): Funge como enlace entre el Programa de la Línea 311 y la institución, con el objetivo de garantizar el derecho que tiene todo</p>	
--	---	--

ciudadano y contribuyente de solicitar información a nuestra institución, dando respuesta a lo requerido de forma completa veraz y oportuna, a fin de satisfacer sus necesidades en la búsqueda de informaciones de carácter público, para asegurar el cabal cumplimiento de lo consagrado en la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y el Decreto No.130-05 que aprueba su Reglamento de aplicación.

Evidencias:

- 6) Enlace Foro de Contribuyentes:
<https://dgii.gov.do/publicacionesOficiales/foro/Contribuyentes/Paginas/default.aspx>
- 7) Enlace Comunidad de Ayuda:
<https://ayuda.dgii.gov.do/>

Redes Sociales:

- 8) Enlace Facebook:
<https://www.facebook.com/DGIIRD/>
- 9) Enlace Instagram:
<https://www.instagram.com/dgii.rd/?hl=en>
- 10) Enlace Twitter: <https://twitter.com/DGii>
- 11) Enlace Youtube:
<https://www.youtube.com/user/DGIIRD>
- 12) Enlace LinkedIn:
<https://do.linkedin.com/company/dgiird>
- 13) Enlace portal Transparencia:
<https://dgii.gov.do/transparencia/Paginas/default.aspx>

Quejas y Sugerencias:

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>14) Enlace web (Formulario Contacto): https://dgii.gov.do/contacto/Paginas/default.aspx</p> <p>Se evidencia que el 100% de los contribuyentes y clientes de la DGII se les ha comunicado sobre las diferentes plataformas y medios de acceso para la obtención de servicios. Los servicios de Impuestos Internos se ofrecen en modalidad presencial, telefónica y web. La ubicación de nuestras oficinas facilita que los ciudadanos y contribuyentes puedan acceder a nuestros servicios de una manera ágil y oportuna.</p> <p>Contamos con ascensores, escaleras y rampas, así como parqueos y turnos preferenciales para embarazadas, envejecientes y personas con discapacidad.</p> <p>Contamos con oficinas en todo el territorio nacional con un ambiente acogedor, salas de espera, buena iluminación, aire acondicionado, equipos para la autogestión (stand con pc, acceso a teléfono e internet) así como áreas que promueven la inmersión de los niños con la cultura tributaria, a través del espacio llamado Rincón Tributario.</p> <p>Tenemos a disposición de los contribuyentes y ciudadanos un Catálogo de Trámites disponible en nuestro portal web institucional, donde pueden obtener de forma oportuna información sobre nuestros trámites y servicios, incluyendo el costo que conllevan los mismos.</p>	
---	--	--

La institución elabora recursos didácticos inclusivos, en la forma de videos educativos, subtítulos, para que puedan ser aprovechados por contribuyentes con discapacidad auditiva.

Portal Formalízate:

El portal Formalízate es una plataforma a través de la cual se puede realizar de forma sencilla, expedita y a menor costo, la creación, constitución y/o formalización de empresas. El mismo ofrece varias opciones de formalización como son: el Registro de Persona Física, la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL) o como la Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL).

Evidencias:

- 1) Enlace Directorio de Oficinas y Mapa:
<https://dgii.gov.do/oficinasDGII/Paginas/default.aspx>
- 2) Fotos oficinas, ascensores, stand de autoservicio, dispensadores de turnos, Rincón Tributario, turnos preferenciales
- 3) Enlace Catálogo de Trámites:
<https://dgii.gov.do/tramites/Paginas/default.aspx>
- 4) Enlace Directorio de Oficinas y Mapa:
<https://dgii.gov.do/oficinasDGII/Paginas/default.aspx>
- 5) Recursos educativos (videos):
 - ✓ [¿Cómo llenar la declaración jurada de ITBIS \(Formulario IT-1\)? - YouTube](#)
 - ✓ [¿Cómo realizar rectificativas de ITBIS a través de Oficina Virtual? - YouTube](#)

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Cómo llevar las informaciones de la factura al Formato 606 - YouTube</u> ✓ <u>Cómo llevar las informaciones de la factura al Formato 607 - YouTube</u> ✓ <u>¿Sabes qué son los formatos de envío de datos? - YouTube</u> ✓ <u>¿Para qué se utiliza el formato de ventas y bienes y servicios (607)? - YouTube</u> ✓ <u>¿Para qué se utiliza el formato de compras de bienes y servicios (606)? - YouTube</u> ✓ <u>¡Renueva tu Marbete 2018 por internet! - DGII - YouTube</u> ✓ <u>¡Renueva tu #Marbete2019 en línea, no lo dejes de último! - YouTube</u> ✓ <u>Revisa Tu Factura este #BlackFriday - YouTube</u> ✓ <u>Conoce tu Acta de Inscripción al RNC - YouTube</u> ✓ <u>Pasos para colocar el marbete en tu vehículo. - YouTube</u> ✓ <u>¿Qué son las Personas Jurídicas? - YouTube</u> ✓ <u>Declaración Jurada Anual del Impuesto Sobre la Renta para las Personas Físicas (IR-1) - YouTube</u> ✓ <u>Dirección General de Impuestos Internos - YouTube</u> ✓ <p>6) Enlace portal Formalízate: [https://www.formalizate.gob.do/]</p> <p>Se evidencia que la DGII ha obtenido en promedio una calificación promedio de un 80% entre 2019 y 2020 en su portal de</p>	
--	--	--

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>transparencia, en la evaluación mensual a través del Portal Único de Acceso a la Información Pública (SAIP) de la DIGEIG.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios, 2019. 2) Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios, 2020. 3) Informes y/o evaluaciones mensuales de la DIGEIG 2019. 4) Informes y/o evaluaciones mensuales de la DIGEIG 2020. 5) Enlace Portal de Transparencia: https://dgii.gov.do/transparencia/Paginas/default.aspx <p>Se evidencia que entre los periodos 2019 y 2020 el ciudadano tiene un nivel de satisfacción del servicio de un 92.5%. La institución realiza de manera trimestral encuestas para medir la satisfacción de los servicios ofrecidos a través de los canales de asistencia presencial y no presencial.</p> <p>Para el canal presencial se miden las 20 principales oficinas a través de un calificador electrónico “Happy or Not” y una encuesta de servicio aplicada al Centro de Asistencia al Contribuyente y Depto. de Vehículos de Motor, obteniendo para el 2019 y 2020 un índice promedio de satisfacción del servicio de 92.5%.</p> <p>Contamos en el canal no presencial con las encuestas del Centro de Contacto, Correos</p>	
---	---	--

	<p>Electrónicos, Comunidad de Ayuda y Redes Sociales, logrando para el 2019 y 2020 un promedio de 90.1% en la satisfacción del servicio.</p> <p>En cuanto a la medición de calidad en los servicios ofrecidos, la institución cuenta con indicadores y realiza mediciones aplicando monitoreos y auditorías tanto en el canal presencial como no presencial, que buscan la mejora continua en la prestación de los servicios.</p> <p>Entre los indicadores de calidad que medimos podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Servicio • Tiempo de Espera • Tasa de Abandono • Cantidad de Visitantes • Llamadas recibidas • Llamadas contestadas • Llamadas abandonadas. • Tiempo de Atención o Manejo • Entre otros <p>Los monitoreos de calidad se aplican en los procesos que realizan las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y entrega • Información y entrega de turnos • Caja • Control de Documentos • Lobby Central 	
--	---	--

	<p>Enfoque Medio Ambiental</p> <p>La institución cuenta con el programa DGII Verde, que permite reducir el impacto de nuestra actividad sobre el medio ambiente a través de campañas, jornadas de orientación, reforestación y limpieza de playas, ahorro de energía, así como novedosas iniciativas para promover el cuidado del medio ambiente.</p> <p>Nuestras instalaciones físicas están provistas de iluminación de bajo consumo, además de controladores de agua en los baños para garantizar el uso eficiente de este recurso.</p> <p>Contamos con una Oficina Virtual donde disponemos de un amplio catálogo de trámites y servicios que pueden ser realizados de manera virtual, sin necesidad de desplazarse a una oficina ni consumir papel.</p> <p>DGII ha iniciado la implementación de la facturación electrónica, donde uno de sus beneficios es la eliminación del uso de papel en el proceso de facturación de los contribuyentes que lo utilicen.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Reporte mensual Happy or Not, 2019 y 2020. 2) Encuesta de Satisfacción del Centro de Asistencia al Contribuyente 2019. 3) Encuesta de Satisfacción Asistencia Cuentas Electrónicas (Información y OFV) 2019. 	
--	---	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4) Encuesta de Satisfacción Asistencia Cuentas Electrónicas (Información y OFV) 2020. 5) Encuesta de Satisfacción del Centro de Contacto, 2019. 6) Encuesta de Satisfacción del Centro de Contacto, 2020. 7) Encuesta de Satisfacción del Depto. de Vehículos de Motor, 2019. 8) Encuesta de Satisfacción de Asistencia Redes Sociales, 2020. 9) Encuesta sobre la Comunidad de Ayuda DGII, 2020. 10) Resultados Métricas de Calidad del Servicio 2019. 11) Resultados Métricas de Calidad del Servicio 2020. 12) Resultados Métricas Centro de Contacto 2019. 13) Resultados Métricas Centro de Contacto 2020. 14) Consolidado Monitoreos y Auditorías CAC 2019. 15) Consolidado Monitoreos y Auditorías CAC 2020. 16) Auditorías Sección Gestión de la Información. 17) Información sobre DGII Verde. 18) Catálogo de Trámites de la OFV. 19) Enlace portal Facturación Electrónica. https://dgii.gov.do/cicloContribuyente/facturacion/comprobantesFiscalesElectronicosE-CF/Paginas/default.aspx <p>Se evidencia que el 100% de los servicios de la organización están diferenciados en</p>	
--	--	--

<p>(género, edad, etc.).</p>	<p>relación con las diferentes necesidades de los clientes.</p> <p>Catálogo de Trámites del portal web: Ofrecemos una segmentación en los servicios, procesos, información y asistencia por tipo de contribuyente (disponible en el portal web):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ciudadanos ✓ Persona Física ✓ Persona Jurídica ✓ Registrados ✓ Grandes Contribuyentes ✓ Regímenes Especiales ✓ MiPymes <p>Regímenes Especiales: Los Regímenes Especiales, son normativas dirigidas a sectores económicos que por su naturaleza o actividad requieren de incentivos para el desarrollo de sus operaciones. Estos incentivos son otorgados en forma de exenciones al cumplimiento de ciertas obligaciones tributarias.</p> <p>Las entidades que actualmente se encuentran bajo este régimen de tributación son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zonas Francas de Exportación. • Zonas Francas Comerciales (Aeropuertos/Hoteles). • Asociaciones Sin Fines de Lucro. • Productores de Bienes Exentos. • Sector Agropecuario. 	
------------------------------	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Exportadores. • Empresas acogidas a la Ley de Desarrollo Fronterizo. • Empresas de Actividades Cinematográficas. • Sector Turismo (Ley Desarrollo Turístico). • Embajadas y Consulados. • Sector Construcción. <p>Oficina Virtual: Es un medio electrónico que permite al contribuyente realizar de forma segura y oportuna consultas, transacciones y declaraciones de impuestos, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esta posee una segmentación a nivel de los servicios disponibles según el tipo de contribuyente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanos • Contribuyentes • Dealers / Concesionarios de Vehículos • Facturadores Electrónicos <p>Educación Tributaria: Impuestos Internos tiene varios grupos de interés para diseñar e impartir sus capacitaciones, para esto, realiza actividades educativas y material didáctico diferenciado para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pre - contribuyentes (nivel primario, nivel secundario, técnico y docentes) • Universitario • Contribuyentes 	
--	--	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Enlace portal web, Catálogo de Trámites: https://dgii.gov.do/tramites/Paginas/default.aspx 2) Leyes de incentivo a regímenes especiales. 3) Menú Oficina Virtual: https://dgii.gov.do/ofv/login.aspx 4) Enlace portal Educación Tributaria: https://dgii.gov.do/et/Paginas/default.aspx 5) Enlace a materiales educativos disponibles por tipo de contribuyente (guías, instructivos, manuales, libros de dinámicas, cartillas, brochures, entre otros). https://dgii.gov.do/et/Paginas/default.aspx <p>Se evidencia en un 100% que Impuestos Internos se ha caracterizado por mantener una comunicación abierta, fluida, transparente, responsable y confiable con la sociedad, privilegiando el uso de canales de comunicación que permitan que su labor sea más efectiva y cercana a los contribuyentes y ciudadanos, pues el acceso a información y orientación oportuna facilita el cumplimiento de los deberes y obligaciones tributarias.</p> <p>Portal web: A través de este los contribuyentes y ciudadanos pueden obtener información</p>	
--	--	--

	<p>sobre los trámites y servicios que ofrece la institución, además de obtener informaciones generales sobre el quehacer tributario. Este tiene un diseño fresco e innovador, con un contenido centralizado que incluye toda la información relacionada a un tema en un solo lugar. Incluye también una sección de Preguntas Frecuentes que facilita la disponibilidad y lectura de la información y se encuentran enlazadas a la base de preguntas de la Comunidad de Ayuda.</p> <p>Bajo el concepto de navegación simplificada, con el contenido organizado de forma lógica e intuitiva, los usuarios tienen la oportunidad de encontrar la información de forma ágil y rápida, mejorando la experiencia del ciudadano. Es responsivo o adaptativo, lo cual significa que su diseño es adaptable a cualquier tamaño de pantalla de dispositivo electrónico tableta o celular en el que se esté navegando.</p> <p>Otra de las características de la web DGII es que está orientada a los servicios de los contribuyentes, con una organización del contenido de acuerdo con los intereses de los usuarios. Igualmente, ponemos a disposición del contribuyente una Biblioteca Virtual conteniendo estudios, instructivos, video tutoriales y simuladores para facilitar su cumplimiento tributario, así como una sección de herramienta útiles como calculadoras, consultas y formularios.</p>	
--	---	--

	<p>Comunidad de Ayuda: Es un espacio interactivo donde pueden compartir con otras personas sobre el quehacer tributario, encontrar respuestas a sus inquietudes, compartir sus ideas y sugerencias, hacer comentarios, reportar problemas y retribuir a los demás con sus opiniones. En la misma ponemos a disposición del público una base de datos de preguntas & respuestas de alrededor de 2,000 preguntas cubriendo todos los temas relevantes a la institución.</p> <p>Buzón de Mensajería de OFV: Es un espacio dentro de la oficina virtual donde los contribuyentes reciben mensajes directos por parte de Impuestos Internos, como avisos, notificaciones e información relevante según el tipo de contribuyente y obligaciones tributarias que le correspondan.</p> <p>Encuestas de Satisfacción: La DGII realiza encuestas a los canales electrónicos informativos donde se evidencia para el 2019 en el Portal Web de la institución un 91.4% y en el 2020 un 82.9% de satisfacción general para la Comunidad de Ayuda.</p> <p>Para el período 2019 a raíz de la evaluación de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) la institución obtuvo los siguientes resultados (promedio) en los aspectos de:</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Registro y Actividad: 3/3 • Eficiencia y Respuesta: 3/3 • Atención a conflictos: 6/6 <p>Promediando un 15/15, cumpliendo en un 100% con los requisitos de la información disponible y con el indicador del SAIP.</p> <p>Para el período 2020 a raíz de la evaluación de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) la institución obtuvo los siguientes resultados (promedio) en los aspectos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro y Actividad: 3/3 • Eficiencia y Respuesta: 3/3 • Atención a conflictos: 6/6 <p>Promediando un 15/15, cumpliendo en un 100% con los requisitos de la información disponible y con el indicador del SAIP.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Enlace portal web DGII: https://dgii.gov.do/Paginas/default.aspx 2) Enlace Comunidad de Ayuda: https://ayuda.dgii.gov.do/ 3) Pantalla del Buzón de Mensajería OFV, ejemplo de informaciones remitidas por esta vía. 4) Encuesta Portal Web de la DGII, 2019. 5) Encuesta Comunidad de Ayuda DGII, 2020. 6) Evaluaciones Mensuales de la DIGEIG (ver detalles gestión SAIP). 	
--	---	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Para el año 2019 en las evaluaciones de la DIGEIG obtuvimos una ponderación total en los siguientes Niveles:</p> <p>Nivel I: Informativo 20/23 Nivel II: Dinámica Informativa 45/57 cumpliendo en un 85% con la correcta recepción de la información.</p> <p>Evidencia: 1) Evaluaciones mensuales DGEIG 2019 y 2020.</p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Se evidencia al 100% que la DGII realiza de forma continua estudios para conocer la percepción del servicio ofrecido a los contribuyentes y ciudadanos.</p> <p>Evaluamos los canales de asistencia presencial y no presencial, canales electrónicos, estudio de imagen, satisfacción ciudadana, entre otros.</p> <p>I. Mensual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Satisfacción de Servicio del Centro de Asistencia al Contribuyente. • Encuesta Satisfacción de Servicio del Departamento de Vehículos de Motor. • Encuesta Satisfacción de Servicio del Centro de Contacto de la DGII. • Encuesta Satisfacción de Servicio Cuentas de Correos Electrónicos (OFV e Información). • Terminales de Satisfacción Happy or Not. 	

	<p>II. Trimestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Satisfacción de Servicio del Subportal de Transparencia. • Encuesta Satisfacción sobre Asistencia Recibida en las Redes Sociales. <p>III. Semestral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Satisfacción de los Servicios Ofrecidos por la DGII. <p>IV. Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Imagen y Satisfacción de Servicios de los Contribuyentes de la Dirección General de Impuestos Internos. • Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios. • Encuesta Portal Web de la DGII. • Encuesta Satisfacción de Servicio Entrega de Marbete. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tabla consolidada de Encuestas 2019-2020. 2) Encuesta de Satisfacción del Centro de Asistencia al Contribuyente 2019. 3) Encuesta de Satisfacción del Depto. de Vehículos de Motor, 2019. 4) Encuesta de Satisfacción del Centro de Contacto, 2019 y 2020. 5) Encuesta de Satisfacción Asistencia Cuentas Electrónicas (Información y OFV) 2019. 	
--	--	--

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 6) Encuesta de Satisfacción Asistencia Cuentas Electrónicas (Información y OFV) 2020. 7) Reporte mensual Happy or Not, 2019 y 2020. 8) Encuesta Satisfacción Sub-Portal Transparencia, 2019. 9) Encuesta Satisfacción Sub-Portal Transparencia, 2020. 10) Encuesta de Satisfacción de Asistencia Redes Sociales, 2020. 11) Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios, 2019. 12) Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios, 2020. 13) Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios, 2019. 14) Encuesta de Satisfacción de los Servicios ofrecidos por la DGII, 2019. 15) Encuesta Satisfacción de Servicio Entrega de Marbete, 2019. 16) Encuesta Portal Web de la DGII, 2019. <p>Se evidencia que la institución presenta un nivel de confianza de 83% en promedio en la Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios, para los años 2019 y 2020. En cuanto a la confianza en las consultas realizadas por los contribuyentes, la institución obtuvo un promedio de 85% para los mismos años.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios, 2019. 	
--	--	--

	2) Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios, 2020.	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Se evidencia que la DGII involucra el 100% de sus grupos de interés para la elaboración de su planificación estratégica y operativa. Para la construcción de políticas, procesos y normativas, la institución toma en cuenta la implicación de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fotos de las reuniones con el sector empresarial, industrial e instituciones públicas para la elaboración del PEI 2021-2024. 2) Fotos de las reuniones internas para la elaboración del PEI 2021-2024 3) FODA de las áreas para la elaboración de PEI 2021-2024. 4) Enlaces artículos reuniones con diferentes sectores. 5) Enlace Foro de Contribuyentes: https://dgii.gov.do/publicacionesOficiales/foroContribuyentes/Paginas/default.aspx 6) Avisos de apertura Foros. 7) Matriz de interacciones - comentarios de los foros. 8) Enlace Plan Estratégico DGII 2021-2024 Págs. 24 y 25 	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>https://dgii.gov.do/sobreNosotros/planEstrategico/Documents/Plan%20Estrat%C3%A9gico/PlanEstrategico2021-2024.pdf</p> <p>9) Enlace Plan Estratégico DGII 2017-2020 Págs. 20 y 21. https://dgii.gov.do/sobreNosotros/planEstrategico/Documents/Plan%20Estrategico/PlanEstrategico2017-2020.pdf</p> <p>Se evidencia que la institución implementa el 58% de las sugerencias que recibe a través de los diferentes canales dispuestos para estos fines. . Entre 2019 y 2020 recibieron 160 sugerencias y se implementaron 93. La institución, a través de las sugerencias recibidas en los canales dispuestos para estos fines (buzón de quejas y sugerencias, correo electrónico, portal web y redes sociales), realiza el debido seguimiento a cada una de las sugerencias recibidas en estos canales, donde se evidencian las recomendaciones y el trato dado a cada una de las sugerencias.</p> <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sugerencias recibidas: 104 • Sugerencias implementadas: 70 <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sugerencias recibidas: 56 • Sugerencias implementadas: 23 <p>Evidencia:</p> <p>1) Consolidado Sugerencias DGII 2019-2020.</p>	
--	---	--

3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.

Se evidencia en un 100% que la institución constantemente implementa innovaciones en la atención a los contribuyentes. Ejemplos:

Dispensadores automáticos de turno:

Estas terminales de autoservicio hacen que el proceso de toma de turnos sea más simple, fácil y eficiente, ya que es autogestionada por los contribuyentes.

Soft-Token:

El Soft-Token es un dispositivo digital que genera una clave dinámica a través de la APP DGII Token, que proporciona autenticación a las transacciones a través de la Oficina Virtual y aporta seguridad al usuario.

Citas Web:

A través de esta funcionalidad los contribuyentes pueden programar sus citas anticipadamente de forma online.

Desde su puesta en funcionamiento en diciembre 2020 hasta el 31 de marzo 2021, se han agendado un total de 68,258 citas a través de esta plataforma.

Happy or Not:

Las terminales Happy Or Not constituyen uno de los canales formales que la institución posee para recibir las opiniones de los contribuyentes y los ciudadanos que visitan nuestras oficinas. Este canal es una fuente de captación de voz para poder establecer las

expectativas y niveles de satisfacción del servicio y así establecer un camino hacia la mejora continua y habilitar un espacio de participación para nuestros visitantes.

Simuladores de Declaraciones:

Los Simuladores de las Declaraciones Juradas son una herramienta creada por Impuestos Internos para facilitar el correcto llenado de formularios, junto con sus anexos. Los Simuladores permiten completar de manera virtual y anónima cada formulario a modo de práctica.

App Móvil:

DGII Móvil es una aplicación que permite a los contribuyentes tener acceso a diferentes informaciones relacionadas a la Dirección General de Impuestos Internos directamente en sus smartphones. Sus funcionalidades son:

- Verificar si los documentos emitidos por la DGII como marbetes y autorizaciones son válidos.
- Consultar contribuyentes por razón social, cédula o RNC.
- Validar Números de Comprobante Fiscal (NCF).
- Validación de documentos.
- Mapa de Administraciones.

App Revísame:

Es una herramienta de autenticación que permite comprobar la procedencia lícita de los productos sujetos a Impuesto Selectivo

	<p>al Consumo comercializados en el país. Puede ser usada en todos los puntos de venta para validar y reportar productos sospechosos.</p> <p>Stand de Autoservicio: Tienen el objetivo de facilitar la asistencia y promover el uso de la oficina virtual (OFV); creando un espacio dentro de las Administraciones Locales donde el contribuyente tenga a su disposición un computador con acceso a internet y un teléfono que le permitirá contactar directamente a nuestro Centro de Contacto y recibir cualquier información.</p> <p>Automatización del Alta de NCF: En busca de mejorar el servicio a los contribuyentes, el tiempo de respuesta y modernizar los procesos internos de nuestra Institución, se realizó la colocación en la OFV del trámite Solicitud de Autorización para Emitir Números de Comprobantes Fiscales. Tiene como ventaja que del contribuyente no requiere asistir físicamente para depositar la referida solicitud, al acceder con su usuario y clave en Oficina Virtual, tiene la opción de remitir su solicitud de Alta; ahorrando tiempo y obteniendo respuestas más rápidas del estado de su requerimiento.</p> <p>Capacitaciones Virtuales: Los ciudadanos pueden solicitar capacitaciones gratuitas desde cualquier parte del país a través de las Redes Sociales</p>	
--	--	--

	<p>de la institución, correos electrónicos, comunicaciones depositadas en el Centro de Contacto de la DGII y las Administraciones Locales y las mismas son impartidas tanto de forma presencial como virtual a través de la plataforma Moodle.</p> <p>Firma Digital: Es un mecanismo que permite el cifrado de mensajes o documentos electrónicos para garantizar la autenticación de origen, el no repudio, la integridad y la confidencialidad de los datos, consiguiendo los mismos efectos legales que la firma manuscrita. La institución utiliza este sistema en actas, certificaciones y facturas electrónicas.</p> <p>Actividades Educativas: Con el fin de que los distintos públicos puedan conocer la importancia de los impuestos y de temas básicos relacionados con los valores ciudadanos, la institución a través de su Departamento de Educación Tributaria realiza actividades educativas que promueven el conocimiento tributario y desarrollan competencias según el nivel educativo.</p> <p>Durante el periodo 2019-2020, se llevaron a cabo las siguientes actividades para la promoción de una nueva cultura tributaria nacional:</p> <p>Actividades educativas estudiantes de Primaria, Secundaria y Nivel Técnico:</p>	
--	--	--

	<p>2019: 541 actividades realizadas, con la participación de 51,040 estudiantes.</p> <p>2020: 232 actividades realizadas, con la participación de 20,006 estudiantes.</p> <p>Olimpiadas de Conocimiento Tributario celebradas en noviembre de 2019, Santiago y Santo Domingo:</p> <p>Centros Educativos Participantes:</p> <p>Santiago:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instituto Politécnico Femenino Nuestra Sra. De las Mercedes. 2. Colegio Dominicano. 3. Colegio San Francisco de Asís. 4. Colegio Nuestra Señora de Fátima. 5. Escuela Profesora Germania Luciano. <p>Santo Domingo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Centro Educativo María Inmaculada. 2. Centro Educativo Tirso de Molina. 3. Politécnico Sor Ángeles Valls Fé y Alegría (La Barquita). 4. Centro Educativo Divina Providencia. 5. Escuela Cristo Obrero. 	
--	---	--

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Programa de Promoción de Cultura Tributaria para todos:</p> <p>2020: 247 niños, jóvenes y adultos de Santo Domingo y Boca Chica participaron en los meses de febrero y marzo de 7 actividades, con escenificación y narrativa de actores de Cuentacuentos: "Historia de los Impuestos" y "Tengo mi factura... ¿dónde están los chocolates?".</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Descargas Soft-Token. 2) Reporte de Citas Web 2020-2021. 3) Reportes Terminal Happy or Not 2019-2020. 4) Fotos Terminal Happy or Not. 5) Simuladores Virtuales. 6) Descargas App DGII Móvil. 7) Descargas App Revisame. 8) Foto Stand de Autoservicio. 9) Reporte solicitudes Alta NCF 2019-2020. 10) Cantidad de capacitaciones impartidas en Moodle 2019 y 2020. 11) Reportes solicitudes certificaciones firma digital 2019 y 2020. 12) Fotos de las actividades educativas. <p>La DGII en temas de género realiza estudios para el Parque Vehicular, donde se evidencia que el 22.7% de la participación de Personas Físicas en la cantidad de vehículos son mujeres y el 77.3% son hombres.</p>	
---	--	--

<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>La institución también mide el tema de género en el trámite de Incorporación de contribuyentes, donde se evidencia que de los contribuyentes inscritos durante el período 2019-2020, el 40.04% son mujeres, el 52.94% son hombres y el 7.04% no se identificaron. Igualmente mide la diversidad de nacionalidades a través del mismo trámite y se evidencia que durante el mismo período, 96.81% de los contribuyentes inscritos son dominicanos y el 3.19% son extranjeros.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Boletín Estadístico Parque Vehicular 2021. 2) Reporte Incorporación al Registro Nacional de Contribuyentes Personas Físicas por Nacionalidad / Género. <p>Reuniones con gremios: Se evidencia en un 100% que la institución anualmente realiza reuniones con los grupos de interés externos y mensualmente con los grupos internos. La institución realiza frecuentes reuniones con los distintos sectores productivos nacionales con el objetivo de dialogar sobre sus necesidades y los retos que afrontan, retroalimentarles y socializar proyectos.</p> <p>Entrevistas a profundidad: La DGII realizó en el año 2019 entrevistas presenciales a profundidad (Encuesta</p>	
---	--	--

	<p>Cualitativa), sobre la imagen y percepción del servicio, a una población de interés segmentado en los siguientes grupos de interés: asociaciones de comerciantes, empresariales, comunicadores, gremios y grandes contribuyentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fotos de las reuniones realizadas en diciembre con el sector industrial y empresarial para la elaboración del PEI 2021-2024. 2) Convocatorias de reuniones internas para identificar las necesidades de las áreas y verificar el estatus de sus requerimientos y proyectos. 3) Evidencias de las reuniones con los gremios y asociaciones (artículos de prensa y comunicación interna). 4) Artículos sobre taller de Factura Electrónica. 5) Charlas relacionadas a la revisión del Régimen Simplificado de Tributación (RST). 6) Informe Encuesta Cualitativa de Imagen y Percepción de la DGII, 2019. 	
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	En la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios aplicada en el 2019, la institución obtuvo un	

	<p>92% de satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos que están satisfechos con el horario de servicio establecido en la institución.</p> <p>La institución cuenta con un horario de servicio diferenciado según el canal de prestación:</p> <p>Centro de Contacto: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.</p> <p>Centro de Asistencia al Contribuyente (Sede Central): Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p>Administraciones Locales, Oficinas de Vehículos de Motor, Centros de Servicios, Estafetas y Colecturías: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p>Redes Sociales y Comunidad de Ayuda: Lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:00p.m.</p> <p>Oficina Virtual: 24 horas al día.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios, 2019. 2) Enlace horario de servicio oficinas DGII: https://dgii.gov.do/oficinasDGII/Paginas/default.aspx 	
--	---	--

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>La institución mide la satisfacción del tiempo de espera en el canal presencial. Para el 2019 se obtuvo un resultado promedio de un 83.9% de satisfacción según el resultado de la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios y la Encuesta de Satisfacción de los Servicios ofrecidos por la DGII.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios, 2019. 2) Encuesta de Satisfacción de los Servicios ofrecidos por la DGII, 2019. 	
<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>Se evidencia en un 100% que los costos de aquellos servicios que conllevan algún pago están debidamente desglosados en el Catálogo de Trámites, disponible en el portal web institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Enlace Catálogo de trámites: https://dgii.gov.do/tramites/Paginas/default.aspx 	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Se evidencia en un 100% que la DGII cuenta con la Carta de Compromiso al Ciudadano y el Catálogo de Trámites, ambos disponibles en el portal web institucional.</p> <p>La Revista Contribuye es un órgano de comunicación que permite divulgar de manera amplia los procesos y avances de nuestra institución. Esta revista sirve de</p>	

	<p>instrumento para transmitir información y educación a los públicos externos de Impuestos Internos, a fin de crear conciencia acerca de la importancia de reducir la evasión de impuestos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Enlace Carta de Compromiso al Ciudadano: https://dgii.gov.do/sobreNosotros/Documents/Carta-compromiso-ciudadano.pdf</p> <p>2) Enlace Catálogo de Trámites: https://dgii.gov.do/tramites/Paginas/default.aspx</p> <p>3) Ediciones de la Revista Contribuye 2019.</p>	
--	---	--

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número de canales de información y su eficiencia.	<p>Se evidencia en un 100% que los canales disponibles para información y asistencia son evaluados de forma recurrentes a través de encuestas de satisfacción de servicio a los contribuyentes.</p> <p>Canales de información y asistencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canal presencial (Administraciones Locales, Centros de Servicios, Centros de Vehículos de Motor, Colecturías y Estafetas). • Portal Web. • Centro de Contacto. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales (Twitter, Instagram, Facebook). • Comunidad de Ayuda. • Correos Electrónicos. • Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (RAI). • Subportal Web de Transparencia. <p>Encuestas de satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El canal presencial obtuvo un 92.5% promedio de satisfacción general, para el 2019 y 2020. • Portal Web, con una satisfacción general de un 91.4%, en el 2019. • Centro de Contacto, con un nivel de satisfacción de 94.8% promedio para el 2019 y 2020. • Redes Sociales, obtuvo un promedio de 95.2% de satisfacción general en el 2020. • Comunidad de Ayuda de la DGII con una eficiencia de 82.9% en el 2020. • Correo electrónico, con un promedio de satisfacción de 80.8% para 2019 y 2020. • Subportal Web de Transparencia, obtuvo un promedio de 81.4% de satisfacción en los años 2019 y 2020. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Encuesta de Satisfacción del Centro de Asistencia al Contribuyente 2019. 2) Encuesta de Satisfacción del Depto. de Vehículos de Motor, 2019. 3) Encuesta de Satisfacción del Centro de Contacto, 2019. 	
--	--	--

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4) Encuesta de Satisfacción del Centro de Contacto, 2020. 5) Encuesta de Satisfacción Asistencia Cuentas Electrónicas (Información y OFV) 2019. 6) Encuesta de Satisfacción Asistencia Cuentas Electrónicas (Información y OFV) 2020. 7) Reportes mensuales Happy or Not, 2019 y 2020. 8) Encuesta Satisfacción Subportal Transparencia, 2019. 9) Encuesta Satisfacción Subportal Transparencia, 2020. 10) Encuesta de Satisfacción de Asistencia Redes Sociales, 2020. 11) Encuesta Portal Web de la DGII, 2019. <p>Para los años 2019 y 2020 se obtuvo un promedio de 95.3%, en cuanto a la información recibida, la información clara y comprensible en los levantamientos: Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios, Encuesta de Satisfacción al Centro de Asistencia al Contribuyente y Depto. de Vehículos de Motor, para los años 2019 y 2020.</p> <p>Se evidencia que la institución ha logrado un 80% en el promedio de los 12 meses del año 2019 y 2020 en las evaluaciones mensuales al Portal de Transparencia por parte de la DIGEIG.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	---	--

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios, 2019. 2) Encuesta de Satisfacción Centro de Asistencia al Contribuyente, 2019. 3) Encuesta de Satisfacción Centro de Asistencia al Contribuyente, 2020. 4) Encuesta de Satisfacción Depto. Vehículos de Motor, 2019. 5) Evaluaciones DIGEIG 2019. 6) Evaluaciones DIGEIG 2020. <p>Se evidencia al 100% que la institución establece y monitorea a través de los Planes Operativos Anuales y el Plan Estratégico los indicadores de resultados.</p> <p>Estos indicadores reflejan el cumplimiento de las metas establecidas en el marco de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Enlace Plan Operativo Anual 2019: https://dgii.gov.do/sobreNosotros/planOperativoAnual/Documents/PlanOperativoAnual2019.pdf 2) Enlace Plan Operativo Anual 2020: https://dgii.gov.do/sobreNosotros/planOperativoAnual/Documents/PlanOperativoAnual2020.pdf 3) Plan Estratégico 2017-2020: https://dgii.gov.do/sobreNosotros/planEstrategico/Documents/Plan%20Estrat%C3%A9gico/PlanEstrategico2021-2024.pdf 4) Plan Estratégico 2021-2024: 	
--	--	--

<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>https://dgii.gov.do/sobreNosotros/planEstrategico/Documents/Plan%20Estrategico/PlanEstrategico2021-2024.pdf</p> <p>No se evidencia actuaciones por parte del Defensor Público. (0)</p> <p>Se evidencia que durante el año 2019 y 2020, se llevaron sensibilizaciones a través de reuniones con los Gerentes y Encargados de las distintas áreas responsables de publicar las informaciones y a los colaboradores de esta institución con el objetivo de dar a conocer la importancia de la transparencia en la institución.</p> <p>Para el año 2019 y 2020, mediante el Portal Único de Transparencia, la institución logró una calificación de un 80% en las evaluaciones de la DIGEIG.</p> <p>En nuestro Subportal de Transparencia contamos con un enlace que nos redirecciona al Portal Único de “Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), para una mejor viabilidad en cuanto a la realización de la solicitud de información</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Enlace del Portal de Transparencia: https://dgii.gov.do/transparencia/Paginas/default.aspx</p> <p>2) Enlace directo al SAIP: https://saip.gob.do/index.php?content=index</p>	
---	---	--

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>respuestas que son devueltas por los usuarios para fines de corrección. Con esta información, la institución puede aplicar medidas correctivas para disminuir el margen de error en el procesamiento de las solicitudes y garantizar la calidad en el producto final que se entrega a los solicitantes.</p> <p>Durante el periodo 2019 se registraron un total de 681 respuestas devueltas para fines de corrección de 410,248 solicitudes recibidas, representando esta cantidad un 0.16% de margen de error.</p> <p>Durante el periodo 2020 se evidenció un total de 380 casos devueltos para fines de corrección de 214,701 solicitudes recibidas, representando esta cantidad un 0.17% de margen de error.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1) Reporte Solicitudes Devueltas 2019 y 2020.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con la Carta de Compromiso al Ciudadano, vigente hasta febrero 2021, (se está trabajando con la segunda versión del documento 2021-2023) donde presenta todos sus servicios y se compromete con el cumplimiento de plazos particulares para los servicios más comúnmente brindados.</p> <p>Los resultados del cumplimiento son medidos en los informes de la Carta de Compromiso.</p>	
---	---	--

	<p>En la última medición realizada en febrero 2021 se obtuvo como resultado un 88% en el nivel de cumplimiento de este documento.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Enlace Carta Compromiso al Ciudadano: https://dgii.gov.do/sobreNosotros/Documents/Carta-compromiso-ciudadano.pdf?csf=1&e=BVV0Vn2) Informe de Auditoría Resultados Evaluación CCC 2021.	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

Deben ampliarse los beneficios del personal

Fortalecer lo de enero

SUBCRITERIO 7.1.Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Se evidencia que las evaluaciones superan el 95% de puntuación entorno a los criterios de "tiempo de respuesta, amabilidad y profesionalidad", en función de la Carta Compromiso, para los años 2018, 2019 y 2020; lo que implica que los contribuyentes, que son los principales clientes de la institución, tienen una buena percepción de la imagen y rendimiento de los servicios. (evidencia en 9.1) Evidencias: 1- Carta Compromiso 2- Informes de Resultados Evaluaciones a la Carta Compromiso	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se evidencia que en 100% de los altos funcionarios de la institución se integran de forma activa en la toma de decisiones importantes para la entidad, siendo un ejemplo reciente de ello, la participación de los	

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora. Se evidencia que se realizan planes de mejoras focalizados. RRHH confirmara el %.</p>	<p>principales actores de las operaciones en la DGII en la formulación del Plan Estratégico Institucional. (evidencia fotos del lanzamiento del PEI) Evidencia: 1- Fotos del Lanzamiento del PEI 2- Convocatoria a reuniones de trabajo de definición de estrategias. 3- Minutas de encuentros relativos a esas mesas de trabajo.</p> <p>Se evidencia además que ha involucrado más del 95% del personal de servicios en el fortalecimiento de los criterios misionales y de valores institucionales, siendo un ejemplo, el trabajo realizado desde Cultura de Servicios impactando directamente la forma de operar de los servidores de la institución. (Evidencia de los informes de capacitación al personal formado en Cultura de Servicio, evaluaciones presentadas por la empresa consultora Carlot & Asociados, al respecto del tema, fotos de actividades asociadas, etc).</p> <p>Evidencias: 4- Contrato de servicio Proyecto de Cultura de Servicios. 5- Lista de participantes en capacitación de cultura de servicios.</p> <p>Se evidencia que el 60% del personal, participa activamente en las actividades que gestiona la Gerencia de RRHH en temas de capacitación y acompañamiento de mejora de las áreas.</p>	
---	--	--

<p>Las revisiones de los BSC y POA mensual</p>	<p>Además de que tiene dispuesto un profesional de la Psicología para fomentar y apoyar la gestión del cambio y adaptación del personal a nuevos modelos de organización y movimientos necesarios aplicados. (Evidencia contrato de servicios del Dr. Disla; Plan de capacitación de los últimos 2 años; imágenes – Listas de asistencia de capacitaciones continuas).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Convocatorias de cursos y talleres de capacitación gestionados por RRHH de temas de mejora. 2- Informaciones relativas a acompañamientos de las áreas para la gestión del cambio. 3- Contrato de prestación de servicios psicológicos al personal para apoyar la mejora continua. <p>También se evidencia que la Gerencia de Auditoría formula el 100% de sus planes de auditoría anual en los análisis de procesos, cuya ejecución ha impacta diferentes procesos institucionales, las operaciones internas, y la operatividad de los colaboradores, para agregar valor a los mismos a través de la identificación de Planes de Acción de Mejoras (PAM), por tanto, los colaboradores se ven comprometidos a participar activamente en la mejora de sus procesos. (Evidencia: algunos planes de acción de las últimas auditorías realizadas, firmadas por las áreas)</p> <p>Evidencia:</p>	
--	--	--

	<p>4- Plan de Auditoría 2020 y 2021. 5- Planes de Acción de Mejora de los procesos auditados.</p> <p>Es posible evidenciar la participación activa del 100% de los servidores en la institución a través de la actualización y optimización de procesos, traducidos en documentos de políticas y procedimientos, trabajados con el apoyo técnico y acompañamiento del Depto. De Procesos de la Gerencia de Planificación Estratégica. Actualmente se están trabajando para fines de actualización de políticas y procedimientos institucionales, para cumplimiento de NOBACI y visión de mejora continua. (Evidencia: algunas políticas actualizadas de los últimos meses).</p> <p>Evidencia:</p> <p>6- Políticas actualizadas recientemente 7- Publicación de los mismos en medios de difusión interna, 8- Algunos formularios de entrenamiento en función del conocimiento del contenido de la misma.</p> <p>Se evidencia que el 100% del personal operativo en procesos estratégicos y misionales se involucra en la implementación de NOBACI y cumplimiento de los indicadores de gestión de calidad del Estado en adición un 60%, aproximadamente, del personal de apoyo administrativo se ve envuelto en el trabajo constante de observar</p>	
--	--	--

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>puntos de mejora en los procesos que realiza, en función de los niveles de riesgos que son detectados y conforme transcurre el tiempo (Evidencia: Puntuaciones de SISCOMPRAS, Minutas de trabajos en NOBACI, lista de asistencia en capacitación de riesgos y controles a diferentes grupos de la organización).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 9- Revisiones de Procesos de Control entorno a NOBACI. 10- Matrices de cumplimiento en proceso de trabajo. 11- Minutas de reuniones de evaluación de políticas y procedimientos. 12- Resultados de diferentes indicadores de Gestión. <p>Se evidencia que el 100% de funcionarios y servidores de la DGII debe conocer y estar impactado por los lineamientos del Código de Ética Institucional, en virtud de que se realizó la debida publicación por los medios de difusión interno. Destacamos que los principales funcionarios, como ejemplificadores del buen hacer, expresan su compromiso expreso con la ética, integridad y transparencia en el quehacer de sus funciones, para transmitir ese espíritu al resto del personal que dirigen. (Evidencia: Código de Ética Institucional, Carta de compromiso ético de los funcionarios, Trabajos de información y comunicación del tema desde la Comisión de ética de la entidad).</p>	
---	---	--

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Código de ética Institucional 2- Correo de publicación del CEI 3- Declaración de Compromiso Ético de altos funcionarios. <p>Se evidencia que la institución cuenta con siete (07) principales canales de comunicación, creados como herramientas de diálogo efectivo tanto con los contribuyentes, como los empleados e interesados en sentido general; ejemplo de esos mecanismos son: intranet, página Web institucional, OFV, buzones de sugerencia, portal de quejas y denuncias, publicaciones en prensa radial, televisiva, escrita y en las redes sociales. (Evidencia: publicaciones de todos los medios de temas de interés, solicitud de aporte a normas y procedimientos colocados en vista pública, informaciones de comunicación interna, encuestas aplicadas al personal y a los contribuyentes).</p>	
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Publicaciones en cada medio de difusión y diálogo comunicacional. <p>Se evidencia que la institución participa frecuentemente en tres (3) actividades de asistencia, como parte de su responsabilidad social con los/as ciudadanos/as de nuestro país; lo que se puede constatar con el aporte otorgado a envejecientes del Hogar de Ancianos cada navidad con alimentos y artículos no perecederos necesarios para la</p>	

	<p>sostenibilidad del lugar, participación activa en jornadas de reforestación y limpieza de playas, en jornada de vacunación masiva dirigida por el MSP, como es el caso actual para COVID-19, Programa #VacúnateRD. (Evidencia de donaciones al Hogar de Ancianos, publicaciones de temas de interés nacional en los canales de comunicación institucional, apoyo en jornadas de cuidado al medio ambiente, apoyo en procesos de asistencia pública y de salud, etc).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">I- Imágenes de jornadas de asistencia realizadas por empleados.	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Se evidencia que el 100% son profesionales Se evidencia a través de los resultados de los indicadores que tienen nivel para lograr las metas y objetivos planteados RRHH enviara las estadísticas Evidencias: capacitación BARNA</p> <p>Se evidencia la capacidad de dirección del 100% de los funcionarios de niveles altos y medios en la identificación activa de actividades y/o acciones que impacten el logro de los objetivos de la organización, apoyando la Misión, Visión y Valores definidos por las Unidades de Gestión Estratégica y la operatividad de las funciones para hacer posible lo antes referido, pudiéndose observar y medir trimestralmente a través de los reportes de Balance Scorecard, en adición a la ejecución presupuestaria tendente a esos proyectos definidos (Adjuntar PEI, POA; resumen de resultados de medición de la Gestión o reportes de BSC de los últimos trimestres).</p> <p>Evidencia: 1- PEI 2021 2- POA de varias áreas</p>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>3- Reportes de BSC que presenten el rendimiento de las áreas.</p> <p>Se evidencia que alrededor del 90% de los procesos de la institución se impactan a través de la creación y actualización de políticas y procedimientos. (Adjuntar algunas políticas y procedimientos de procesos administrativos y tributarios).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Algunas políticas y procedimientos administrativos. 2- Algunas políticas y procedimientos tributarios. 	
--	--	--

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Se evidencia que el 100% de puestos vigentes, de la institución está contemplado en el manual de puestos, el cual contiene la descripción de las funciones a desempeñar de acuerdo al rol que le corresponda, que sirven como base a las evaluaciones al personal cada año.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Manual y Descripción de Puestos 2- Política de Evaluación de Personal <p>Se evidencia que el 90% del personal fijo es evaluado anualmente, según se planifica en conjunto con la Gerencia de RRHH según el periodo de evaluaciones anuales que se especifique, de igual modo, se realizan evaluaciones de periodos probatorios por nuevos ingresos de colaboradores o promociones internas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3- Plantilla de Evaluación de Personal 4- Correos de convocatorias de periodos de evaluaciones. 	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>Se evidencia que el 100% de empleados destacados por tiempo en servicio y entrega la entidad han sido reconocidos por la institución, quienes cumplieron con las condiciones del MAP para el mérito al servicio público, hasta el año 2019.</p>	

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Lista de empleados reconocidos 2- Fotos de actividad de premiación 3- Criterios de selección de empleados destacados. <p>Se evidencia que el 100% de los colaboradores internos de la institución se han beneficiado de incentivos económicos para premiar el esfuerzo colectivo e individual, de acuerdo al cumplimiento de metas estratégicas propuestas y a aquellos destacados en el éxito de proyectos especiales de gran impacto a la entidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Lista de empleados beneficiados (incentivos especiales) 2- Política de Incentivos al personal <p>Se evidencia que el 30% del personal ha recibido capacitaciones en relación a la gestión del cambio la DGII; de igual modo, el equipo de TIC garantiza que aproximadamente el 95% de la tecnología implementada y utilizada tenga altos estándares de innovación y efectividad en las operaciones de la institución. (</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Convocatorias a capacitaciones en gestión del cambio. 2- Lista de asistencia o fotos de capacitaciones realizadas en ese tema. 	
---	---	--

	3- Lista de algunos proyectos de innovación implementadas en la gestión de TIC.	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>Se evidencia que el 95% de los empleados recibe informaciones generales, a través de mensajes de comunicación interna y los murales, con relación a aspectos de mejora personal y de clima organizacional que impactan directamente el ambiente. Hacemos notar que la implementación de NOBACI, en los trabajos referidos al componente de Ambiente de Control, prevé acciones para garantizar la calidad de la gestión desde la administración de los recursos humanos y la comunicación efectiva entre las áreas. (Evidencia: mensajes enviados a “todo el personal” con temas de clima, manejo laboral y mejora personal; material del Componente Ambiente de Control de NOBACI implementado en la organización –matrices-)</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Informaciones y comunicaciones generales al personal de gestiones internas. 2- Publicación de trabajos, normas o políticas departamentales que impacten la transversalidad de las funciones en las áreas. 	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Se evidencia que el 95% de los empleados recibe informaciones generales, a través de los canales de comunicación interna, con mensajes y aspectos relativos a temas sociales de alto interés, manejo de situaciones de crisis; como ya habíamos señalado, se dispone de servicios de psicología para el personal que lo requiera para manejar temas de conciliación personal y laboral. (Evidencia de mensajes remitidos a todo el personal con estos temas, contrato del Dr. Disla)</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Informaciones y comunicaciones generales al personal en temas de sensibilidad humana, cuidados, vida personal y salud. 2- Contrato de prestación de servicios de psicología, para apoyo al personal. 	
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Se evidencia que el 100% de los colaboradores son impactados por la política de compensación y beneficios que la institución tiene dispuesta, lo que asegura un trato justo e igualdad de oportunidades para quienes cumplan con los requisitos en cada caso.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Políticas de compensaciones y beneficios. 2- Lista de empleados beneficiados por oportunidades generadas por la institución. 	

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se evidencia que el 90% de las localidades de la DGII han sido intervenidas, remodeladas o adecuadas para mejorar y adecuar las condiciones en que trabaja el personal de las diferentes unidades de servicio y gestión operativa y/o administrativa, logrando al unísono perfeccionar los niveles de servicios a los contribuyentes o ciudadanos/as.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I- Lista de Oficinas y/o localidades remodeladas.</p>	
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>Se evidencia que el 100% de los colaboradores con cualidades profesionales, tienen la oportunidad de entrar en los planes de carrera que otorga la legislación y lineamientos gubernamentales</p> <p>Evidencia:</p>	

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>I- Política / Manual institucional que establece la Carrera Administrativa y Tributaria</p> <p>Se evidencia que el 90% del personal tiene disponible el acompañamiento de la Gerencia de RRHH en actividades de empoderamiento de las áreas e interviene frecuentemente en jornadas de motivación a las diferentes unidades operativas de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I- Convocatoria de talleres de acompañamiento de RRHH en temas de empoderamiento, motivación y gestión.</p>	
<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el 100% de las necesidades de programas de formación al personal, son definidas entorno al cumplimiento de objetivos estratégicos y funcionales de las áreas de acción de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I- Formularios de detección de necesidades de capacitación. 2- Convocatorias de respuesta a necesidades de formación.</p>	

	3- Identificación de la relación de las formaciones con los objetivos planteados en el PEI.	
--	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Se evidencia que el 90% de los colaboradores puede alimentar los indicadores de comportamiento en cuanto a la asistencia, presentación de quejas o sugerencias, entre otras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Registro de Ponches 2- Licencias reportadas (especialmente médicas). 3- Notas en buzones de sugerencias. <p>Se evidencia que al 100% del personal evaluado se le documenta e identifican los indicadores de productividad y resultados de evaluaciones, entorno a los criterios subjetivos dispuestos en los documentos de las mismas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Algunas evaluaciones de personal de muestra. 	<p>No se evidencia que existan indicadores en relación con la motivación del personal.</p>

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Se evidencia que el 100% de las mejoras de actividades son gestionadas, requeridas y aplicadas por las áreas operativas, lo cual muestra el nivel óptimo de involucramiento de las unidades en las actividades de gestión estratégica y de apoyo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Mesas de trabajo de revisión y mejora de procesos por parte del personal de algunas áreas (minutas, convocatorias, fotos u otra). 	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Se evidencia que el 100% de los sistemas de TIC que tiene disponible la DGII, son utilizados en la operatividad de la gestión administrativa, financiera y tributaria, para la mejor efectividad de las funciones de las Unidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Lista de principales herramientas de TIC. 2- Usuarios/indicadores de uso de las mismas 	
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Se evidencia que regularmente del 100% de las capacitaciones realizadas participa por encima del 90% de los participantes convocados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Convocatorias y listas de asistencias de actividades de desarrollo de capacidades y formación técnica o profesional. 	

<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>Se evidencia que el 90% del personal de asistencia a ciudadanos/as o contribuyentes, está recibiendo reforzamiento en el fortalecimiento de la capacidades de trato y servicio al cliente.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Lista de personal capacitado en Cultura de Servicio. 2- Informes de resultados de evaluaciones al personal de Cultura de Servicios. 	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia que el 100% de los empleados en relación de dependencia recibe a través de los incentivos trimestrales, especiales y otras compensaciones, el reconocimiento del cumplimiento de las acciones propuestas. Además, la Gerencia de Servicios al Contribuyente tiene un programa de reconocimiento a su personal por la excelencia en el desempeño destacado de sus funciones de manera individual.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Política de Incentivos. 2- Programa de reconocimiento al personal de la Gerencia de Servicios. 3- Otros reconocimientos individuales entregados al personal por labores destacadas. 	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Se evidencia que son atendidos el 100% de los casos reportados por los canales de denuncia</p>	

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>relativos a dilemas éticos o conflictos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Proceso de canalización y tramitación de denuncias. 2- Estadísticas de casos similares trabajados. 3- Informes generales del Comité de ética relativo a casos de este tipo. <p>Se evidencia que la institución participa en tres (3) actividades de asistencia durante cada año, como parte de su responsabilidad social con los/as ciudadanos/as de nuestro país, como son la jornada de reforestación, limpiezas de playas y donaciones voluntarias a organismos de asistencia social. Este año, con la Pandemia COVID-19, surgió la necesidad de apoyar en la jornada de vacunación en la lucha por la recuperación pronta de la salud, a lo que se integró alrededor de 50 empleados para prestar la asistencia solicitada.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Convocatorias de las jornadas. 2- Fotos/documentación de asistencia en las actividades de responsabilidad social. 	
---	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Concienciapública delimpactodelfuncionamientodela organizaciónsobrelacalidaddevidadelosciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>Se evidencia que la DGII realiza actividades humanitarias con el fin de crear conciencia y brindar ayuda a personas en situación de desventaja. Se selecciona una institución benéfica y se invita al personal a hacer donaciones apelando a su generosidad y el amor al prójimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- El 2 de abril 2019 se donó RD\$8,000.00 a la Fundación Manos Unidas por el Autismo, para un total de 38 beneficiarios, y se realizó una charla en las instalaciones de la fundación para los padres de niños autistas.- El 20 de diciembre de 2018 se aportó RD\$25,000.00 al Asilo Padre Abreu, donde residen ancianos con carencias materiales y condiciones especiales de salud, para un total de 65 ancianos impactados.- El 18 de diciembre de 2019 se hizo entrega de las donaciones recolectadas a través de la iniciativa “un gesto de amor”, realizada en la Sede Central de la DGII, para el Hogar de ancianos Divina Providencia, con un total de 28 beneficiarios.- El 27 de diciembre de 2020 se realizó la entrega de RD\$50,000.00 donado	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>por la Cooperativa DGII, a las Fundaciones MADELARES y Hogar Vida y Esperanza, con un total de 40 personas impactadas, entre las cuales niños entre 3 meses y 17 años, así como 5 adultos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Boletín Informativo de la Gerencia de Comunicación Estratégica, sobre donativo realizado a la Fundación MADELARES y Hogar Vida y Esperanza, de fecha 8 de enero 2021. - Boletín Informativo de la Gerencia de Comunicación Estratégica, sobre donativo realizado al Hogar de ancianos Divina Providencia, de fecha 19 de diciembre 2019. <p>Se evidencia que la DGII elabora anualmente una Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios, cuya última entrega tuvo como hallazgo que la institución es valorada positivamente ya que fue evaluada por el 84% (Top-Two-Box) de los encuestados como Excelente y Buena.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de la Gerencia de Servicios al Contribuyente, sobre la Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios 2020, febrero 2021. 	
<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo,</p>		

<p>creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque a las cuestiones medioambientales (por ejemplo o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la DGII dedica al 100% el fomento de las medidas medioambientales en la institución, ha desarrollado y realizado acuerdos de colaboración en el marco medioambiental disponiendo como donación los desechos de papel de la institución para ser reutilizados y reciclados.</p> <p>Asimismo, la institución realiza seguimiento de la Huella Ecológica generada por sus actividades, principalmente en el consumo de papel, y procura que en los trabajos de fumigación sean utilizados productos no dañinos para el ecosistema y que no sean productos prohibidos por la Convención de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes (POP, por sus siglas en inglés). Adicionalmente, como parte de la política de responsabilidad social, la institución gestiona y participa activamente en campañas y actividades en pro del medioambiente.</p> <p>DGII ha tomado las siguientes medidas de impacto medioambiental:</p> <p>1) Gestión de baterías Acido – Plomo Usadas</p> <p>Esta gestión es relativa a evitar la contaminación del suelo para la conservación y mejoramiento de la calidad y la salud humana.</p>	<p>[]</p>
--	---	------------

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>2) Gestión de Aceites Usados. El aceite que se genera en la DGII es de origen oleoso y se produce al reemplazar este fluido en las Plantas Eléctricas de Emergencia de las diversas oficinas de la institución. Tanto para la gestión de baterías ácido-plomo como de aceites usados el Departamento de Gestión Energética y Servicios Generales trabaja para la selección de empresas con permiso ambiental a las cuales se les entregaría los residuos antes señalados, de forma que lleguen a un destino seguro y no contaminen el medio ambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Informe de donación de papel para reciclaje. 2) Informe de consumo de papel para Huella Ecológica 3) Pliego de licitación nacional de fumigación DGII 4) Comunicación de ahorro de Energía y Agua 5) Jornadas de Reforestación y Limpieza de Playas 6) Vinculo reseñas entrega de donaciones 7) Solicitud de compras de refrigerante R410A <p>Se evidencia que en el 2014 la DGII realizó el reemplazo del refrigerante Freón-22 (R-22) por el refrigerante R410-A. Hasta la fecha actual contamos con más de 2,200 toneladas de refrigeración con refrigerante R410A, las cuales impactan de forma positiva no contribuyendo con el debilitamiento de la capa ozono, e incluyen unidades que han reemplazado otras que utilizan refrigerante R-22 y unidades adicionales Acondicionadoras</p>	
--	--	--

<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando</p>	<p>de Aire para nuevas oficinas El refrigerante R-22 es un hidro-clorofluorocarbono (HCFC) que contribuye al debilitamiento de la capa de ozono y a partir del año 2010 se ha discontinuado su fabricación para nuevos Acondicionadores de Aire. El refrigerante R410A se conoce también como Puron y ha sido aprobado para el uso en nuevos Acondicionadores de Aire y es un hidro-fluorocarbono (HFC) que no contribuye al debilitamiento de la capa de ozono y las nuevas unidades salen equipadas con este gas a partir del año 2014.</p> <p>Evidencia: Solicitud de compras y pliegos de refrigerante R410A</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>Se evidencia que la DGII es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), obteniendo en la última del mes de marzo, un 97% en los aspectos evaluados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del mes de marzo 2021. <p>[]</p> <p>[]</p>	<p>[No se evidencia medición de impacto de la DGII en la seguridad y movilidad.]</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>[No se evidencia medición de impacto de la participación en la comunidad. Se propone la</p>
---	---	--

<p>eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>[]</p>	<p>realización de encuestas que midan los resultados de las capacitaciones a las micro / pequeñas / medianas empresas, organizaciones, instituciones, universidades y centros educativos.</p> <p>[No se evidencia medición de percepción de cobertura mediática relacionada a responsabilidad social]</p>
--	------------	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medio ambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>[Se evidencia que la DGII realiza actividades de preservación y mantenimiento de los recursos: en el año 2019 se trituró un total de 16,220 kilos de papel para donación a la empresa recicladora Madex, y en el 2020, 10,365 kilos.</p> <p>Adicionalmente, se evidencia que en el 2014 la DGII realizó el reemplazo del refrigerante Freón-22 (R-22) por el refrigerante R410-A. Hasta la fecha actual contamos con más de 2,200 toneladas de refrigeración con refrigerante R410A, las cuales impactan de forma positiva no contribuyendo con el debilitamiento de la capa ozono, e incluyen unidades que han reemplazado otras que utilizan refrigerante R-22 y unidades adicionales Acondicionadoras de Aire para nuevas oficinas El refrigerante R-22 es un hidro-clorofluorocarbono (HCFC) que contribuye al debilitamiento de la capa de ozono y a partir del año 2010 se ha</p>	<p>[]</p>

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de</p>	<p>discontinuado su fabricación para nuevos Acondicionadores de Aire. El refrigerante R410A se conoce también como Puron y ha sido aprobado para el uso en nuevos Acondicionadores de Aire y es un hidrofluorocarbono (HFC) que no contribuye al debilitamiento de la capa de ozono y las nuevas unidades salen equipadas con este gas a partir del año 2014.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de compras y pliegos de refrigerante R410A - Certificación Recicladora Madex <p>[]</p> <p>Se evidencia que la DGII otorga importancia a la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación, a la fecha hemos recibido 734 solicitudes por medio de la comunicad de ayuda a su vez las Gerencias de Comunicación Estratégica y de Tecnología realizan un levantamiento del monitoreo de las menciones de la opinión pública sobre la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resumen Informe mediático de la presencia de Impuestos Internos en la prensa <p>[]</p> <p>Se evidencia que la DGII brinda apoyo a las personas en situación de desventaja otorgando</p>	<p>[]</p> <p>No se evidencia medición sobre la calidad de las relaciones con las autoridades relevantes, grupos de interés y representantes de la comunidad. []</p> <p>[]</p> <p>[]</p>
--	--	---

<p>beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>ayuda económica a empleados con hijos especiales, complicaciones médicas y situaciones familiares.</p> <p>En el 2019 se destinó un total de RD\$2,712,000.00 a 213 colaboradores con niños especiales para un total de 226 niños beneficiados. En el 2020, la cifra ascendió a RD\$2,820,000.00 donde 235 niños especiales resultaron beneficiados.</p> <p>Asimismo, a empleados con situaciones médicas y familiares se les aportó RD\$3,085,011.4 en el 2019, a un total de 11 beneficiarios; y RD\$1,974,735.08 en el 2020, para 9 beneficiarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe del Departamento de Bienestar Laboral de la Gerencia de Recursos Humanos 	<p>No se evidencian programas institucionales o proyectos específicos para emplear minorías étnicas, sin embargo se propone incluir en los donativos a fundaciones que apadrinen personas en situación de desventaja (síndrome de down, mujeres maltratadas, etc)</p> <p>No se evidencia medición de apoyo a proyectos filantrópicos. Se propone la disposición de una cuota del presupuesto institucional para apoyar iniciativas sociales de los empleados (publicación de libros, actividades culturales, participación en actividades humanitarias)</p>
---	---	---

7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).

Se evidencia que la DGII apoya la participación social de sus empleados y contribuyentes a través de capacitaciones y programas conjuntos que responden a las necesidades de orientación de los diferentes sectores empresariales y comerciales, entidades estatales y no lucrativas, así como público en general.

A través del levantamiento de Información se determinan las necesidades de orientación de los solicitantes y posteriormente se determina el nivel de información prudente para su actualización y/o educación.

Ejemplo de ello es el Programa de formación permanente a docentes, directores y técnicos del MINERD y Colegios Privados, a través del cual se capacitaron:

- En el 2019: 3,597 docentes, para un total de 541 actividades realizadas, que tuvieron como resultado 33,259 estudiantes beneficiarios.
- En el 2020: 2,480 docentes, para un total de 232 actividades realizadas, que tuvieron como resultado 20,006 estudiantes beneficiarios.

Asimismo, se desarrolla un Programa de Pasantía para estudiantes de los bachilleratos técnicos en Administración Pública y Tributaria, establecido para apoyar la formación de los estudiantes y afianzar sus conocimientos técnicos, a la vez que fortalece

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>sus competencias técnicas y desarrollo de destrezas que les permiten desempeñarse en una o más funciones productivas. Al respecto tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 programas de Pasantía desarrollados. • 224 estudiantes de bachilleratos técnicos en Administración Pública y Tributaria. • 28 centros educativos de las provincias, La Romana, San Pedro de Macorís, El Seibo, Hato Mayor, Santiago, La Vega, Moca, Valverde Mao, Maimón, San Francisco de Macorís, Puerto Plata, San Cristóbal, Azua, San Juan de la Maguana, Elías Piña, Barahona, Santo Domingo y Distrito Nacional se benefician del programa. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe del Departamento de Educación Tributaria 2017-2021 <p>Se evidencia que la DGII realiza actividades y programas de formación a nivel nacional, a diversos sectores. Las acciones de capacitación son impartidas por un equipo de Facilitadores pertenecientes a la Red de Especialistas Tributarios y Educadores (RETRIBUYE) los cuales son también empleados de la institución. Procuramos la actualización y entrenamiento de estos a través de programas de formación permanente.</p> <p>Se han desarrollado capacitaciones de contenido técnico tributario en 22 universidades, teniendo como resultado un total de 4,901 estudiantes beneficiarios en el 2019, y 4,176 en el 2020.</p>	
--	--	--

	<p>Por su parte, el Programa de Núcleo de Apoyo Contable Fiscal (NAF) es una iniciativa de responsabilidad social universitaria promovida por las administraciones tributarias en el marco de sus programas de educación fiscal y atención al contribuyente.</p> <p>El objetivo es orientar, de manera gratuita, a personas físicas y jurídicas, personal de la universidad y ciudadanía en general, prestándoles servicios y orientaciones contables y fiscales básicas.</p> <p>En sentido general, en el 2019 se realizaron 1,357 actividades de capacitación a un total de 76,536 beneficiarios, entre los cuales se encuentran estudiantes y docentes universitarios, empleados del Estado, Mipymes, y personas físicas, jurídicas y público en general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe del Departamento de Educación Tributaria sobre el Plan Regional de Capacitación enero-marzo 2019 - Informe del Departamento de Educación Tributaria 2017-2021 - Informe de estadísticas del Departamento de Educación Tributario en el 2019 - Calendarios de Actividades de Capacitación del Departamento de Educación Tributaria en el 2019 (18-24 de marzo, 19-23 de agosto, 18-24 de noviembre). 	
--	---	--

9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).

Se evidencia que la DGII realiza programas de prevención de riesgos de salud dirigidos a sus empleados. En primer lugar, cuenta con un dispensario médico al que tiene acceso todo el personal, y donde pueden agendar citas para consulta médica con una doctora disponible todos los días de la semana. Igualmente, tienen acceso a sesiones psicológicas con un profesional disponible por cita.

Asimismo, en el año 2019 la institución llevó a cabo los siguientes programas, talleres y jornadas de salud preventiva:

- Jornada Latidos, donde se realizó medición de presión arterial, evaluación de antecedentes familiares, creación de ficha médica personal para seguimientos, y examen físico, control de peso e índice de masa corporal.
- Jornadas de Donación de Sangre, con un costo de RD\$ 11,705.60
- Jornadas de Azúcar en Equilibrio en diversos puntos del país
- Taller de Salud Financiera
- Taller de Lactancia, con un costo de RD\$ 25,900.00
- Programa de Ejercicios / Ponte en tu Peso, con un costo de RD\$ 42,189.44
- Programa de Lucha contra el Cáncer de Mama

En el 2021, se realizó una Jornada de Vacunación contra el COVID 19 donde se

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>inocularon 519 empleados y 28 contratistas, con un costo para la institución de RD\$39,000.00.</p> <p>Por su parte, la institución apoya la actividad física de su personal con planes corporativos en el Body Shop Athletic Club y el Golds Gym, con un total de 44 empleados beneficiarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plantillas de Programa de Salud Ocupacional al mes de abril 2021 - Informe de Planes Corporativos de DGII con gimnasios, al 05 de mayo 2021. 	<p>[No se evidencia informe de sostenibilidad. Se plantea realizar levantamiento de impacto medioambiental de digitalización de trámites internos y servicios en DGII)]</p>
--	--	--

los países de la región que tuvo mayor crecimiento económico, lo cual condujo a elevar el volumen de los **ingresos tributarios**. Dicho crecimiento generó un "colchón" en el patrimonio nacional que permitió enfrentar con éxito los retos económicos y sanitarios propios de la Pandemia durante gran parte del 2020, entre las cuales las siguientes fueron lideradas por la DGII:

- Se concedió prórroga para el cumplimiento del ISR, tanto a personas físicas como jurídicas
- Las personas jurídicas o negocios de único dueño fueron exonerados del pago de Anticipos del ISR para los periodos fiscales marzo, abril, mayo, junio y julio de 2020.
- Los contribuyentes acogidos al RST en sus distintas modalidades, sean personas físicas o jurídicas podrán realizar su declaración y pago de la primera cuota del ISR hasta el 29 de julio 14. El pago de la segunda cuota se prorroga del 30 de junio el 31 de diciembre de 2020
- Los contribuyentes del Impuesto sobre Activos quedaron exonerados del pago de la primera cuota de este impuesto
- ITBIS: La DGII concedió acuerdos de pago de este impuesto para los periodos fiscales

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>febrero y marzo • Otros...</p> <p>Evidencias: a) Memoria Institucional 2020 b) Reporte The Economist 2021]</p> <p>[Se evidencia que la institución diseña y ofrece servicios a los usuarios bajo los más altos estándares de calidad y en cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas nacionales e institucionales. Un ejemplo de esto es el mecanismo de atención al usuario basado en Call Center, el cual se adapta satisfactoriamente a los principios de la norma COPC, número uno en el mundo en su categoría de estandarización.</p> <p>[Se evidencia que la institución obtuvo notas sobresalientes en la evaluación de su Carta Compromiso, para los años 2018, 2019 y 2020, en los tres años, el resultado estuvo por encima de un 95% , al ser evaluados los atributos "tiempo de respuesta, amabilidad y profesionalidad".</p> <p>La DGII aplica diferentes herramientas para el monitoreo y medición de los indicadores de satisfacción de sus usuarios: Auditoría Cuentas Electrónicas, Diagnóstico Cultura de Servicio y las</p>	
--	---	--

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>Métricas de Calidad de las Administradoras Locales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Norma COPC b) Evaluaciones Cartas Compromisos 2019 y 2020 c) Informes Encuestas e Instrumentos de Monitoreo de la Satisfacción</p> <p>[Se evidencia que durante los últimos 3 años, la Dirección ha firmado unos seis (6) acuerdos interinstitucionales, con la finalidad de mejorar la calidad y eficacia de servicios ofrecidos a los ciudadanos, así como procesos internos claves.</p> <p>El nivel de cumplimiento de acuerdos que muestra la institución es considerable, lo cual ha permitido que algunas instituciones sean recurrentes en mostrar interés de desarrollar iniciativas en conjunto con la DGII.]</p> <p>Instituciones-Acuerdos 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OPTIC) • Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) • Ministerio de Industria y Comercio (MIC) 	
---	---	--

<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>Instituciones-Acuerdos 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD) • Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) <p>Instituciones-Acuerdos 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OPTIC) <p>Evidencias:</p> <p>a) Matriz de Relación Acuerdos Interinstitucionales Firmados Anualmente</p> <p>Se evidencia que la institución realiza auditorías para evaluar la atención ofrecida a los clientes, empleando diferentes técnicas y canales. Uno de los más básicos es la "Auditoría de Atención de las Cuentas Electrónicas Remotas de las Administraciones Locales", ya que a través de ésta se evalúa la cultura de servicio con foco en 4 estándares: Guion de Bienvenida y Despedida, Cortesía, Empatía e Imagen Profesional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe Auditoría Cuentas Electrónicas b) Informe Diagnóstico Cultura de Servicio c) Política y Protocolo de Bienvenida d) Protocolo de Asistencia e Interacción al Visitante]</p>	<p>[]</p>
--	---	------------

<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Se evidencia que la DGII es la institución que mayor aporte hace a los ingresos fiscales del Estado dominicano, representando, en promedio, el 79% de todas las recaudaciones en los últimos tres (3) años.</p> <p>Las recaudaciones juegan un papel fundamental para el crecimiento económico de un país. La DGII incrementó en un 11% sus recaudaciones en febrero de 2021 respecto a lo recaudado en febrero del 2020.</p> <p>República Dominicana ha sido el país latinoamericano con mayor crecimiento económico en los últimos dos años previo a la pandemia. En el mismo sentido, el Banco Central ha anunciado que éste será el país de la región que tendrá mayor desempeño económico durante el 2021, proyectando un 6% de crecimiento durante dicho período.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memorias Institucionales 2019, 2020 b) Informes de Actividades 2019 y 2020 del Grupo BID c) Artículo Sobre Política Monetaria del BCRD 	<p>[]</p>
--	--	------------

<p>c) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>-Informe de Ejecución Presupuestaria -Ejecución de Gastos y Aplicaciones Financieras Web: https://dgii.gov.do/transparencia/presupuesto/ejecucionPresupuesto/Paginas/default.aspx]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia que en la institución a aumentado en un 100% su desempeño debido a que existe un marco de trabajo basado en Metodologías Ágiles y Desing Thinking, para la búsqueda de soluciones innovadoras. Estas metodologías promueven que grupos multidisciplinarios colaboren en la construcción propuestas de nuevos productos y servicios con un alto valor agregado. Algunos resultados positivos obtenidos a partir de la implementación de este nuevo marco de trabajo son: <ul style="list-style-type: none"> -Nuevos Productos con Alto Valor Agregado para los Usuarios, Como el Régimen Simplificado de Tributación (RST) -Reducción de Reuniones Presenciales Tradicionales y, como resultado, un Mejor Uso de los Espacios Disponibles y mayor facilidad en cumplir con los protocolos de distanciamiento debido a la Pandemia. -Incremento del Trabajo Colaborativo Multidisciplinario No Presencial 	<p>[]</p>
--	--	------------

<p>d) Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia que la institución diseña e implementa anualmente un ambicioso Plan de Capacitación, orientado a la mejora continua del desempeño de los empleados y, consigo, de los procesos propios de cada Área. <p>En cuanto a "productos y servicios" se encuentran en el Backlog para automatización y optimización como: Factura Electrónica Certificación, Factura Electrónica Listener, Seguimiento auditorías casos de fiscalización externas, Exención de Anticipos (EXA), Proceso de Notificaciones, Cobro persuasivo, BONOVIENDA, Fideicomiso (Calificación Adquiriente y Bonos), Reembolso Asalariados, Cobro Coactivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Marco de Trabajo DGII: Desing Thinking b) Memoria Institucional (Resultados Plan de Capacitación)] <ul style="list-style-type: none"> • Un 91% de los usuarios valora como favorable la gestión de la DGII, según estudio realizado por la Consultora CID Latinoamérica. <p>[]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia que la DGII ha sido 	
--	---	--

<p>e) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>f) Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel,</p>	<p>reconocida por ser la segunda institución con mayor porcentaje (76.85) en el Índice de Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge) en el Estado dominicano</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Estudio realizado en 2019 por la Consultora CID Latinoamérica b) Artículo de reconocimiento Iticge]</p> <p>• Se evidencia que los acuerdos firmados establecen objetivos que benefician ampliamente a la institución y a su contraparte. Para dar seguimiento y medir el impacto, se mantiene actualizada una matriz donde se evalúa el cumplimiento de los acuerdos, midiendo los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de vigencia 2. Fecha de cierre 3. Objetivo y alcance <p>Evidencias:</p> <p>a) Matriz Relación de Acuerdos Interinstitucionales Firmados por Año]</p> <p>Se evidencia que la DGII, en su Plan Estratégico, ha definido varios proyectos orientados a lograr la Transformación Digital de sus Procesos.</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>
--	--	-----------------------

trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).

a) Proyectos Completados:

- Bizagy: herramienta empleada para la automatización de procesos
- Oficina Virtual 2.0.: mejorar calidad servicios a los usuarios
- Sistema de Citas: mejorar calidad servicios a los usuarios
- Aplicativo "Revísame": control de evasión e ilícitos en alcoholes, cervezas y cigarrillos
- DGII Móvil (Aplicación Móvil): permite a los contribuyentes verificar el RNC o la Razón Social, validar comprobantes fiscales (NCF), marbetes, documentos codificados por la DGII e información sobre las administraciones locales. Está disponible en App Store y Google Play.
- Comunidad de Ayuda: es un espacio interactivo para encontrar respuestas a las inquietudes, realizar sugerencias, reportar problemas o emitir opiniones. <https://ayuda.dgii.gov.do/dgii/categories>.

b) Proyectos en Implementación:

- Digitalización de la Documentación: aumentar eficiencia
- Simplificación del Traspaso de Vehículos de Motor: disminuir la burocracia administrativa
- Aplicativo Para el Control Automatizado de Activos Tangibles e Intangibles

<p>g) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura de Pantalla Herramienta Bizagy b) PETI 2021-2024 c) POA GTIC 2021 d) Captura de Pantalla OFV e) Captura de Pantalla Sistema de Citas <p>Se evidencia que la institución elabora un Plan Anual de Auditoría y, en función de los resultados encontrados, elabora informes de seguimiento para el cierre de no conformidades o fortalecimiento de los procesos que han recibido observaciones.</p> <p>Atendiendo a los resultados del seguimiento dado en los trimestres anteriores y las recomendaciones implementadas, fueron ejecutadas 71 recomendaciones (38%), 84 se encuentran en proceso (44%), 10 no fueron ejecutadas (5%), 11 están pendientes de validación (6%) y 14 están pendientes de definir (7%).</p> <p>Asimismo, estas recomendaciones, se clasifican según su importancia en 140 de Importancia Alta (74%), 41 de Importancia Media (21%) y 9 de</p>	<p>[]</p>
--	--	------------

<p>h) Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>Importancia Baja que representa el 5% restante.</p> <p>De las 140 recomendaciones de Importancia Alta, actualmente existen 52 que han sido ejecutadas satisfactoriamente, 64 se encuentran en proceso, 9 no han sido ejecutadas, otras 9 están pendientes de validación por auditoría y 6 se encuentran a la espera de definir qué decisión se tomaría para aplicar el correctivo.</p> <p>Evidencias: a) Plan Anual de Auditoría Interna 2020 b) Informe de Seguimiento]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento como Entidad Sobresaliente en Auditoría Interna, por el Instituto de Auditores Internos de la República Dominicana (2019). • También se evidencia que La DGII se encuentra inmersa en un proceso de revisión para dar cumplimiento a los principales indicadores que monitorea el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), aquí los resultados correspondientes al mes de marzo 2021: SISMAP 36.55%; ITICGE 80.06%; Ley 200-04 86%; Contrataciones Públicas 97.51% 	<p>[]</p>
--	---	------------

<p>i) Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo de Periódico: Reconocimiento a la DGII] <p>Se evidencia un cumplimiento (%Ejecución) de los objetivos presupuestarios por encima de un 87% promedio últimos 3 años. El año con el menor porcentaje fue el 2020, donde se registra un 78%, debido a las afectaciones propias de la pandemia y al cambio de administración.</p>	<p>[]</p>
<p>j) Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Ejecución Presupuestaria • Ejecución de Gastos y Aplicaciones Financieras <p>Web: https://dgi.gov.do/transparencia/presupuesto/ejecucionPresupuesto/Paginas/default.aspx]</p> <p>Se evidencia que en cumplimiento con lo establecido en la Ley 227-06 que otorga personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio a la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), se realizan auditorías externas con la contratación de firmas de auditores independientes que certifican los estados financieros, de ejecución presupuestaria,</p>	<p>[]</p>

<p>k) Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>el fondo de reembolso tributario y los procesos de compras y contrataciones, despacho y recepción de almacén.</p> <p>El proceso de selección de la firma de auditores externos se realiza mediante licitación pública nacional.</p> <p>Esta Dirección General también es auditada por la Cámara de Cuentas de la República Dominicana en cumplimiento de la ley 10-04 del 20 de enero 2004.</p> <p>Evidencias: a) Estados Financieros Auditados [Se evidencia que en la matriz de proyectos se estima el costo de desarrollo e implementación. Esto permite hacer una comparación entre los resultados que se pretende alcanzar (objetivos) y el costo total. Este análisis se realiza empleado la técnica pre-post de costo.</p> <p>Evidencias: a) Matriz Seguimiento de Proyectos </p>	
---	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.