



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección General de Impuestos Internos

FECHA:

14 de mayo de 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Se evidencia que la institución formula y desarrolla su marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>Evidencias:</p> <p>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:</p> <p>1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024, punto VII “Marco Estratégico Institucional”</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	2) Valores Institucionales: 6 principios que orientan nuestro quehacer	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>Se evidencia que la institución alinea su misión, visión y valores con las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Estratégico Institucional 2021-2024, punto VII “Marco Estratégico Institucional” 2) La Misión refleja nuestra razón de ser 3) La Visión nos invita a mirar hacia el futuro de forma positiva y caminar juntos en esa dirección 	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	<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. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	3. Difusión del evento de lanzamiento a través de los medios digitales e impresos a nivel nacional	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	<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. Del mismo modo se evidencia que la institución revisa anualmente la planificación operativa y estratégica para adaptarla a las circunstancias y necesidades del entorno externo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Cápsulas informativas compartidas a los colaboradores a través de los canales de comunicación interna.</p> <p>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</p> <p>3) Difusión del evento de lanzamiento a través de los medios digitales e impresos a nivel nacional.</p> <p>4) Correos de comunicación interna difundiendo los lineamientos y marco estratégico del PEI 2021-2024.</p> <p>5) Página 14 del PEI 2021-2024, la cual 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”.</p> <p>6) 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	la institución.	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Se evidencia la existencia de un Código de Ética de la DGII. A su vez, 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) Código de Ética Institucional 2) 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>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</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 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	3) Eje 3 del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, el cual está orientado al fortalecimiento institucional.	

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una estructura organizacional actualizada y un Manual de Organización y Funciones. 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 una consultoría para la implementación de la gestión por procesos en la DGII. Esta consultoría conlleva la revisión del Mapa de Procesos. Se evidencia que la institución cuenta con un Manual de Cargos. 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) Estructura Organizacional revisada. b) Resolución aprobación Manual de Organización y Funciones. c) Mapa de Procesos d) Aprobación del Manual de Cargos c)Oficio de aprobación del Organigrama Institucional. 	
<p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	d) Publicación del organigrama en la página web e) Correos de RRHH informando la creación de nuevas áreas y secciones.	
2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización. 3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	Se evidencia que la institución define objetivos y 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. Evidencia: a) Variables Claves de Resultados del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 b) Informes de avance de los POA c) Tablero de Indicadores Se evidencia que la institución actualizó su Carta Compromiso donde se establece los servicios al Ciudadano de acuerdo con sus expectativas, estos 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. Evidencia: a) Carta Compromiso al Ciudadano	
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros	Se evidencia que la institución cuenta con un Departamento de Riesgos Organizacional y Control de Gestión y una metodología y política de gestión de riesgos basada en las mejores prácticas como COSO 2018 e ISO 31000, también se evidencia la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>implementación de las normas básicas de control interno (NOBACI).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Matriz de riesgo b) Informe Avances de implementación de la (NOBACI) c) Informe de la Gestión Integral de Riesgos 2021 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia que la institución aplica los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Autodiagnóstico CAF b) Plan de Mejora Institucional 2021 c) Convocatoria Capacitación Sistema de Gestión Integrado ISO 9001:2015 / ISO 37001 e ISO 37301 d) Correo Certificación Antisoborno ISO 37001 d) Correo Certificación Gestión de la Calidad: ISO 9001 <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. A su vez, se evidencia que la DGII cuenta con diferentes medios de comunicación, como: las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn),</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>intranet institucional, portal web y correos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Propagación a través de canales de comunicación interna de las actividades semanales relevantes de la institución.</p> <p>2) Difusión de las informaciones referentes a otros beneficios y sus modificaciones a los colaboradores a través de los canales de comunicación interna.</p> <p>3) Publicación de los procesos de licitación a través de los medios de comunicación nacional. Ver (https://dgi.gov.do/transparencia/comprasContrataciones/licitacionPublica/Paginas/default.aspx)</p> <p>4) Publicación de los avisos, normas y legislaciones, así como notas de prensa de las actividades a través de los medios de comunicación nacional ver (https://elnuevodiario.com.do/video-luis-valdez-informa-en-marzo-lanzaran-facturacion-electronica-dgi-recauda-rd57000-millones-en-enero/)</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia que la institución aprobó y formalizó la creación de la oficina de proyectos (PMO). Además, cuenta con los procesos claramente definidos para el logro de los productos institucionales.</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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política De Planificación y Control De Gestión. b) Comunicación de la creación de la oficina de PMO c) Capacitación realizada en BARNA 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul 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 los colaboradores a través de los canales de comunicación interna. 3) Publicación de los procesos de licitación a través de los medios de comunicación nacional. Ver (https://dgii.gov.do/transparencia/comprasContrataciones/licitacionPublica/Paginas/default.aspx) 4) Publicación de los avisos, normas y legislaciones, así como notas de prensa de las actividades a través de los medios de comunicación nacional ver (https://elnuevodiario.com.do/video-luis-valdez-informa-en-marzo-lanzaran-facturacion-electronica-dgii-recauda-rd57000-millones-en-enero/) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<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> <p>1) POL-RRHH-006 Política de Evaluación de Desempeño, Rev. A.</p> <p>2) Metas del POA 2021. Las cuales promueven del buen desempeño de la institución para el logro de la visión.</p> <p>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>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> <p>1) Reuniones periódicas del comité de dirección</p> <p>2) Reuniones periódicas con gerentes y administradores locales</p>	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<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: a) Código de Ética</p> <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: a) Talleres de servicios b) Actividades de reforestación</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<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 la alta dirección. De igual manera, la aplicación de una (01) encuesta de satisfacción anual sobre la percepción laboral de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: 1) Colocación de buzones en todos los pisos y Administraciones Locales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	2) Aplicación de encuesta de clima laboral de manera anual a los colaboradores.	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	<p>Se evidencia que 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>Se evidencia la retroalimentación con los colaboradores de las diferentes áreas, con el propósito de lograr un mejor desempeño individual y grupal</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. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	6) Capacitaciones a empleados 7) Evaluaciones de desempeño 8) Circulares y correos a todo el personal 9) Murales	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios). 7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Se evidencia que la DGII motiva, fomentan y potencializan 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> <p>1) Agendas de actividades 2) Correos electrónicos</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. 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> <p>1) Talleres y capacitaciones 2) Foros y Webinar</p> <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. La institución, con miras a incentivar el alto</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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. 	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) <i>Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</i></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 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>2) Fotos de las reuniones realizadas con distintas áreas de la institución para la elaboración del PEI 2021- 2024.</p> <p>3) Fotos del Director General en reuniones con representantes de diferentes sectores como parte de la estrategia de acercar la administración al contribuyente.</p>	
<p>2) <i>Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</i></p>	<p>Se evidencia que la DGII desarrolla y <i>mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</i></p> <p>Evidencias:</p> <p>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</p> <p>2) Proyecto en conjunto entre la DGII y la DGA</p> <p>3) Bitácora semanal de la institución que contiene la agenda del DG.</p>	
<p>3) <i>Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</i></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. El marco orientador para la formulación del PEI, y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>sobre el cual este se encuentra alineado, fueron los siguientes instrumentos de planificación nacional: 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> <p>Evidencias: 1) Capítulo 08 del Plan Estratégico Institucional 2021-2024: Alineación de la planificación estratégica de la DGII con los instrumentos de planificación nacional.</p>	
<p>4) <i>Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</i></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: 1) Capítulo 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) <i>Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</i></p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se evidencia que la DGII gestiona y desarrolla asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades, etc.).</p> <p>Evidencia: 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: 1) Bitácora semanal que contiene la agenda del DG y las actividades en las que participa. 2) Fotos de la participación del DG en la Asamblea del CIAT en Guatemala en el mes de junio 2021. 3) invitación del MAP al DG para participar en un conversatorio en julio 2021.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</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: 1) Publicaciones de Normas Generales y procedimientos a lo externo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Se evidencia que la institución identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante la elaboración periódica de informes, reportes y boletines sobre variables político- legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. como parte de los insumos para la toma de decisiones y alineación estratégica de sus acciones y planes. Así como para el consumo de la ciudadanía en general a través de su portal web.</p> <p>Evidencias principales:</p> <p>1) Presentación power point sobre el comportamiento de la recaudación Enero 2022. Esta presentación analiza: el panorama epidemiológico (evolución del COVID-19 a nivel nacional e internacional), entorno económico internacional y nacional (principales variables macroeconómicas), entre otros temas que afectan e impactan el resultado de la recaudación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>2) Informe Mensual de Recaudación DGII Enero 2022</p> <p>Otras evidencias: Informe Estadístico Parque Vehicular 2021</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que la institución tiene debidamente identificado a todos los grupos de interés relevantes. En el Manual para la Gestión Integral de Riesgos de la DGII (<i>favor consultar la pág. 10, Figura 3 del Manual</i>), se encuentran listados aquellos individuos u organizaciones hacia los que la DGII tiene algún tipo de compromiso. De forma sistemática la institución recopila, analiza y revisa la información sobre los grupos de interés, sus necesidades, 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 principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) MAN-GPE-001 Manual para la Gestión Integral de Riesgos de la DGII, Rev. C 2) Reunión Sobre Expectativas de la Administración Tributaria Dominicana - Instituciones Públicas (Vídeo) 3) Reunión Sobre Expectativas de la Administración Tributaria Dominicana - Sector Empresarial e Industrial (Vídeo) <p>Otras evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	1) 20201204 - Minuta Expectativas de la AATT Dominicana – Sector Empresarial e Industrial 2) 20201204 - Minuta Expectativas de la AATT Dominicana - Instituciones Públicas	
3) <i>Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</i> 4) <i>Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</i>	<p>Se evidencia que la institución analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>Evidencias principales:</p> <p>1) Autorizaciones vía los decretos de austeridad del gasto 2021 y 2022</p> <p>Se evidencia que la institución tiene establecido un esquema de gestión 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. Igualmente analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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 principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Indicadores T3-2021 - 2. DGII en Cifras SI-2021 - 3. POL-GPE-006-Política de Planificación y Control de Gestión de la DGII Rev. D 4. Indicadores del BSC de macroprocesos claves institucionales 5. Ejercicio FODA. PEI 2021-2024 v2 6. Producto II_Informe FODA y Diagnóstico DGII 7. POL-GPE-008 Política para la Gestión Integral de Riesgos de la DGII, Rev. B 8. Listado de riesgos estratégicos DGII <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Informe Valoración riesgos estratégicos DGII 2020 10. MAN-GPE-001 Manual para la Gestión Integral de Riesgos de la DGII 11. FI-GPE-022 Registro de Riesgos del Proyecto, Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano 2022 12. Riesgos POA 2022 Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Clientes 13. Tratamiento de Riesgos Plan Departamental Experiencia del Contribuyente y Ciudadano 2022 	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia que la institución traduce su misión y visión en objetivos estratégicos y operativos y, a su vez, establece las acciones necesarias para materializarlos tomando en cuenta las prioridades y estrategias nacionales, así como el análisis de los riesgos asociados a la ejecución de estos.</p> <p>Evidencias principales</p> <ol 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) 2022 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 iniciativas, planes y proyectos, así como los controles y acciones a implementar para mitigar los mismos y no afectar la estrategia. <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 principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión Sobre Expectativas de la Administración Tributaria Dominicana - Instituciones Públicas (Vídeo) 2. Reunión Sobre Expectativas de la Administración Tributaria Dominicana - Sector Empresarial e Industrial (Vídeo) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 20201204 - Minuta Expectativas de la AATT Dominicana – Sector Empresarial e Industrial 2. 20201204 - Minuta Expectativas de la AATT Dominicana - Instituciones Públicas 	
<p>3) <i>Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</i></p> <p>4) <i>Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por</i></p>	<p>Se evidencia que la institución integra aspectos 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 formación en valores asociados al cumplimiento voluntario y la responsabilidad del ciudadano.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programa de Educación Tributaria a Contribuyentes 2. Programa de Educación Tributaria a Precontribuyentes 3. Programa de Educación Tributaria a Universidades 4. Estadísticas Educación Tributaria a Diciembre-2021 5. Informe Mensual Recaudación enero-diciembre 2021 (como evidencias del cumplimiento de las metas recaudatorias de la institución) <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Día de la Cultura Tributaria (Fotografías) <p>Se evidencia que la institución realiza acciones en procura a asegurar la disponibilidad de recursos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><i>ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</i></p>	<p>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 principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correo de convocatoria para las sesiones de priorización de las iniciativas, proyectos y planes del Plan Operativo Anual (POA) 2022. 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. Análisis Gestión de Demanda TI - POA 2022. Análisis 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 2022 y la visión 2021-2024. 3. Evaluación Presupuesto DGII - POA 2022. Análisis en el cual se revisan y ajustan las partidas presupuestarias de cada iniciativa contemplada en el POA 2022 previo a su aprobación final por el Consejo de Dirección, en miras a cumplir oportunamente las actividades y proyectos contemplados en el POA 2022 y la visión 2021-2024. 4. Presupuesto de Gastos y Aplicaciones Financieras 2022. Presenta el presupuesto 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>aprobado, además contiene el presupuesto general por cuentas y el presupuesto para inversiones de capital.</p> <p>5. Plan Anual de Compras y Contrataciones PACC 2022. En este documento se establecen los proyectos y procedimientos de adquisición por los cuales serán ejecutados, atendiendo a los costos, requerimientos técnicos y a las disposiciones de la legislación vigente.</p>	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta 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 principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz POA 2022. 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. Plan Operativo Anual (POA) 2022. Establece el proceso de elaboración del POA 2022, así como los proyectos, planes 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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. Análisis Gestión de Demanda TI - POA 2022. Análisis 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 2022 y la visión 2021-2024. 4. Producto II_Informe FODA y Diagnóstico DGII. 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. 5. Correo de convocatoria para la presentación y análisis de la propuesta de reestructuración del modelo organizativo de la institución. <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Correo de convocatoria para las sesiones de priorización de las iniciativas, proyectos y planes del Plan Operativo Anual (POA) 2022. 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 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>área responsable de su ejecución, los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para su implementación.</p> <p>7. Correo de convocatoria para la realización de una reunión de pensamiento estratégico para definir la visión 2021-2024.</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) <i>Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles</i></p>	<p>Se evidencia que la institución elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para cada área de la institución, alineados a los ejes, lineamientos y objetivos estratégicos establecidos en su Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias principales</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 Indicadores Septiembre 2021. 3. Informe de Indicadores T3-2021. 4. 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 comunica de forma eficaz los objetivos, estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados dentro y fuera de la organización.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><i>organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</i></p>	<p>Evidencias principales:</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. <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Fotos de la actividad realizada para el lanzamiento del Plan Estratégico de la Institución 2021-2024. 5. Publicación del PEI 2021-2024 en el portal web de la institución. 6. Publicación del POA 2022 en el portal web de la institución. 	
<p>4) <i>Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</i></p>	<p>Se evidencia que la institución realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles y sus responsables, para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> <p>Evidencias principales:</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 2022. 2. Plantilla de seguimiento mensual POA 2022 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>3. Informe de desempeño POA T3-2021</p> <p>Otras evidencias:</p> <p>4. Tablero Indicadores Septiembre 2021.</p> <p>5. Informe de Indicadores T3-2021.</p> <p>6. 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>	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se evidencia que la institución analiza, revisa y determina las oportunidades y mejoras tecnológicas que requiere la institución para realizar un trabajo más expedito y eficiente.</p> <p>Evidencias principales:</p> <p>1. Informe de cierre del Plan Anual de Tecnología de la Información (PETI) 2017-2020. Este recoge todas las transformaciones en materia tecnológica que la institución debe de realizar para poder avanzar hacia la digitalización y automatización de procesos.</p> <p>2. Servicios para automatizar en OFV. Matriz de servicios que deben migrar hacia la Oficina Virtual (OFV) 2021-2024 para que el contribuyente y ciudadano en general</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>pueda autoservirse. (Favor consultar Plan Estratégico 2021-2024, <i>Resultados clave 2021-2024</i>, pág. 24).</p> <p>3. Matriz POA 2022 que registra las iniciativas y proyectos de mejora que la institución debe de implementar y ejecutar, así como los software y herramientas tecnológicas que deben ser adquiridas para la mejora de los procesos internos.</p> <p>Otras evidencias:</p> <p>4. Mapeo de articulación entre el PEI y PETI 2021-2024. Esboza las conexiones y relación entre los lineamientos y objetivos estratégicos institucionales y las transformaciones en materia tecnológica que la institución debe de realizar para poder avanzar hacia la digitalización y automatización de procesos planteadas en el PETI.</p> <p>5. Comparación entre versiones del PETI 2017-2020 vs. 2021-2024.</p> <p>6. Resultados y nivel de avance del PETI 2017-2020</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Se evidencia que la institución construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento. Para ello, cada año formula 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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 principales:</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. <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>3) <i>Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</i></p>	<p>Se evidencia que la institución comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes realiza través encuentros, conversatorios y reuniones con organismos internacionales y nacionales, en miras a modernizar la entidad e innovar en sus servicios.</p> <p>Evidencias principales:</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 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>administración tributaria de Corea, en miras a mejorar el cumplimiento tributario a través de sistemas y software que facilitan la recaudación.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Propuesta de reestructuración del modelo organizativo de la institución con JICA. 2. 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>4) <i>Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</i></p>	<p>Se evidencia que la institución promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y ofrecer un mejor servicio.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz POA 2022. Contiene los proyectos, planes departamentales e iniciativas a modo general propuesto por las áreas y aprobado por el Consejo Directivo para implementar 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>en el año correspondiente. Esta matriz evidencia las iniciativas y la descripción de estas, las cuales buscan mejorar los procesos internos y la satisfacción del ciudadano/contribuyente.</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados, 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 principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Metodología de Definición y Priorización del POA 2. Metodología Gestión de la Demanda TI 3. Correo de convocatoria para las sesiones de priorización de las iniciativas, proyectos y planes del Plan Operativo Anual (POA) 2022. 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. 4. Documento POA 2022 con las iniciativas y proyectos 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con 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 estos.</p> <p>Por otro lado, el Reglamento Interno de la Institución incluye la Planificación Operativa de Recursos Humanos en el cual se harán las previsiones presupuestarias correspondientes al nuevo personal, reajuste salarial, ascensos, promociones, pago de vacaciones, sueldo de navidad, jubilaciones y pensiones, capacitación y cualquiera otro factor que se estipule en las normas de la entidad.</p> <p>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 principales:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Plantilla POA.2) Reglamento Interno RRHH.3) Formulario de Requisición de Personal. <p>Otra evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none">4) Plantilla Gastos de Persona	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<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 anterior se realiza promoviendo la igualdad de oportunidades y la diversidad cultural y de género. Cabe destacar que, las mujeres representan el 52% del personal y el 55% de los puestos directivos.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Política de Reclutamiento y Selección. 2) Política de Compensación y Beneficios. 3) Política de Gestión de la Formación. <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Política de Evaluación de Desempeño. 5) Reglamento interno de RRHH Decreto 166-10. 6) Publicación de Concurso Interno. 7) Publicación de Concurso Externo. 8) Lista de puestos ejecutivos por género. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La gerencia de RRHH cuenta con políticas y procedimientos, además del Código de Ética institucional, en el cual se evidencia el trato igualitario, la diversidad y lo relacionado para alcanzar ese equilibrio vida-trabajo, procurando el bienestar de nuestro personal.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Código de Ética. 2) Política de Gestión de la Formación. 3) Política de Reclutamiento y Selección. <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Borrador Política de Género. 5) Borrador Política de Integridad 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</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 principales:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	1) Código de Ética Institucional. 2) Política de Sistema de Carrera. 3) Procedimiento de Sistema de Carrera. Otras evidencias: 4) Formulario de Solicitud de Concurso Interno. 5) Plantilla de Requerimiento de Vacante Externa	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Se evidencia que contamos con esquemas de reajustes por haber completado los periodos probatorios por nuevo ingreso y por promoción. Se evidencia la existencia de Balanced Scorecard (BSC) por áreas, los cuales fomentan el trabajo en equipo; adicionalmente, de acuerdo con el cumplimiento de los mismos se otorgan incentivos trimestrales. También se cuenta con un proceso de evaluación de desempeño donde se valora la ejecución individual y grupal, ya que incluye un treinta por ciento (30%) de lo obtenido por el equipo; dentro del mismo se cuenta con los acuerdos de desempeño para fomentar la mejora continua a través del diálogo y el consenso. Evidencias principales: 1) Acuerdo de Desempeño. 2) POL-RRHH-006 Política de Evaluación de Desempeño, Rev. A. 3) Evaluación de Desempeño Anual. Otras evidencias: 4) Evaluación de Desempeño Periodo Probatorio. 5) Formulario de Acuerdo de Desempeño. 6) Política de Planificación de la DGII.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Se evidencia que la institución se encuentra en proceso de construcción de una política para la incorporación y transversalización la cual busca garantizar el enfoque de género, a los fines de promover un entorno laboral con mayores niveles de bienestar, igualdad e inclusión, respetuoso de los derechos humanos y la diversidad, de cumplimiento con el marco normativo nacional e internacional.</p> <p>Evidencia Principal: 1) Borrador Política de Género.</p>	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los</p>	<p>Se evidencia que anualmente se realiza una Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) que sirve de insumo para elaborar el Plan Anual de Formación, con el fin de contribuir al desarrollo y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>fortalecimiento de habilidades técnicas, tributarias y conductuales de los colaboradores de la institución.</p> <p>Se evidencia la existencia del Programa de Iniciación a la institución donde se les facilita a los nuevos empleados de la institución los conocimientos básicos sobre el quehacer institucional, de manera que tengan los fundamentos tributarios y administrativos necesarios para desempeñar con eficiencia sus funciones e identificarse con la misión institucional.</p> <p>Se evidencia que existe una malla de capacitación técnico tributario para puestos claves de las administraciones locales para obtener los conocimientos requeridos para desempeñar sus funciones con eficiencia y eficacia.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Anual de Formación. 2) Convocatoria y Contenido del Programa de Iniciación. 3) Malla curricular de las Administraciones Locales. <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Presentación malla curricular. 5) Lista de asistencia Malla de Auditores 6) Política de Gestión de la Formación. 7) Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación. 8) Modelo de correo de remisión de plantilla DNC. 	
<p>2) <i>Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</i></p>	<p>Para la atracción del candidato idóneo, tanto interno como externo, trabajamos con la descripción de cada puesto vacante, la cual está orientada a los valores, misión y visión institucional y para la selección del candidato contamos con una</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>evaluación basada en competencias y de aptitudes, donde se evalúan las competencias específicas del puesto y así como también se evalúan las competencias institucionales que son flexibilidad, compromiso, orientación a resultados, orientación al cliente y trabajo en equipo.</p> <p>Además, se evidencia que la institución ha realizado Programas Trainee para posiciones críticas que tienen como objetivo captar el mejor recurso externo y capacitarlo en temas tributarios y así obtener los mejores resultados en el puesto que desempeñará.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Descripción de puesto, donde indican los valores institucionales. 2) Resultados de prueba psicométrica, donde se evalúan las competencias específicas como las institucionales y los resultados de la prueba de aptitudes. 3) Lista de Asistencia del Programa Trainee. <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Convocatoria del Programa Trainee (2019) 5) Contenido de un Programa Trainee. 	
<p>3) <i>Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</i></p>	<p>La institución promueve el uso de aplicaciones tecnológicas para mejorar la colaboración y comunicación entre las áreas, asegurando una dinámica de trabajo de equipo.</p> <p>Se evidencia que los colaboradores cursan diversos programas formativos nacionales e internacionales a través de diversas plataformas (Teams, Webex, Moodle, etc.)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Convocatoria curso en Moodle. 2) Talleres del uso de Microsoft Teams. 3) Talleres del uso de Cisco Webex. <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Cápsulas Microsoft Teams. 5) Cápsulas comunicación interna de Cisco Webex. 	
<p>4) <i>Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</i></p> <p>5) <i>Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</i></p>	<p>Contamos con un Plan Anual de Formación que son el conjunto de acciones programadas a partir de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), destinadas a mejorar las capacidades y habilidades de los empleados para poder cumplir con los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Plan Anual de Formación. 2) Invitación Curso Taller Inteligencia Emocional. 3) Convocatoria Diplomado en Hacienda e Inversión Pública. <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Calendario Académico Programa de Desarrollo de Habilidades de Supervisión. 5) Convocatoria Programa de Desarrollo de Habilidades de Supervisión. 6) Invitación Taller Manejo de Conflictos 7) Lista de Asistencia Curso Taller Cuenta Corriente. <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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Guía de Integración del nuevo personal. 2) Procedimiento de Inducción de Nuevos Empleados. 3) Plantilla de Ruta de Entrenamiento. <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Proyecto Acompáñame – Rol del Supervisor. 5) Proyecto Acompáñame - Rol del Compañero Guía. 6) Formulario de Seguimiento a Colaboradores de Nuevo Ingreso y Promovidos. 	
<p>6) <i>Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</i></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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Aviso de vacante interna. 2) Plantilla de Presentación Candidatos de un concurso interno. 3) Ejemplo de lista de vacantes internas. <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Sistema de Vacantes Internas. 5) Vacantes internas intranet. 6) Formulario de Requisición de Personal. 	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una plataforma de aprendizaje virtual. 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 webinarios para contribuir con el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Convocatoria curso Moodle. 2) Convocatoria curso Microsoft Teams. 3) Convocatoria curso Webex <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Convocatoria curso Moodle - Programa de Iniciación a la DGII. 5) Convocatoria curso Zoom 6) Programa Conecta2-DGII. 7) Invitaciones a webinarios. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Planifica 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>9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza una planificación en la que incluye distintos temas que ayudan a promover el comportamiento íntegro, cumplimiento de la ley y la actuación acorde a los valores de la DGII y lo establecido por la DIGEIG.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Convocatoria charla Régimen Ético y Disciplinario utilizado en el Sector Público de la República Dominicana-G2 2) Invitación a charla sobre conflictos de interés. 3) Convocatoria curso Básico Lenguaje de Señas. <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Invitación Congreso Internacional Antifraude, Anticorrupción y Compliance. 5) Convocatoria Charla Canales de Denuncias. 6) Plan de trabajo de la CEP con la DGII 2020. 7) Reporte final Comisión de Ética DGII 2020. 8) Cápsula de la Comisión de Ética DGII. 9) Borrador Política de Género. 10) Borrador Política de Integridad. <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 principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulario de Evaluación de Reacción (virtual y presencial). 2) Formulario de Evaluación del Impacto de la Capacitación para Supervisores. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	3) Formulario de Evaluación del Impacto de la Capacitación para Colaboradores. Otra evidencia: 4) Actividades Retribuye.	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) <i>Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</i></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 principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Política General de Comunicación. 2) Código de Ética DGII 3) Intranet/Outlook/Teams. <p>Otras Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Charlas Institucionales. 5) Informe actividades semestrales 6) Informe actividades. 7) Informe de Reforestación. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	8) Informe de Limpieza de Playa.	
<p>1) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>2)</p>	<p>La institución cuenta con distintos canales, tanto digitales como físicos, permitiéndole a los colaboradores expresarse a través de estos. Adicional se realizan encuestas, de clima que nos permite conocer sugerencias por parte de personal.</p> <p>Evidencias principales:</p> <p>1) Campaña de uso del buzón interno. 2) Informe de Estudio de Clima Organizacional DGII. 3) Cápsula de la Comisión de Ética DGII.</p>	
<p>3) <i>Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</i></p>	<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 · Programa JubilarTE – para brindar apoyo a los jubilados de la institución <p>Evidencias principales:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>1) Ejercicio Práctico 2021-2014 - áreas DGII - guía el diagnóstico de las áreas, como parte del plan estratégico.</p> <p>2) Conformación del Comité de Ética.</p> <p>3) Conformación del Comité de Calidad.</p> <p>Otras Evidencias:</p> <p>4) Conformación del Comité de Cultura del Servicio.</p> <p>5) Política del Plan de Continuidad.</p> <p>6) Convocatoria para participación en la Brigada de Evacuación.</p> <p>7) Convocatoria para participación en el Voluntariado del Programa Jubilarte.</p>	
<p>4) <i>Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</i></p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</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 principal:</p> <p>1) Modelo de ficha indicadores BSC.</p> <p>Se evidencia que la institución se encuentra en proceso de gestionar a través del MAP, la aplicación de la encuesta de clima prevista a realizarse cada 2 años de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para la Gestión de Clima Laboral. La aplicación de este cuestionario permitirá promover la satisfacción y el compromiso laboral de las personas en la DGII a fin de sustentar su propósito y contribución a la sociedad.</p> <p>Evidencias principales:</p> <p>1) Resultados encuesta de Clima Organizacional</p> <p>2) Procedimiento para la Gestión de Clima</p> <p>3) Minuta reunión MAP</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Otras evidencias: 4) Borrador Política Clima</p>	
<p>6) Asegura 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 estas áreas se 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. · Planes de emergencia y evacuación. · 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 principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Política de Gestión de Incidentes. 2) Contrato de Seguro Médico Complementario. 3) Desarrollo de programas de salud. <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Organigrama del Departamento de Bienestar Laboral con las áreas de Salud Ocupacional, Prevención de Riesgos y Seguros y Pensiones. 5) Instructivo de evacuación sede. 6) Convocatoria Brigada de Emergencia. 7) Informe de Evacuación de Simulacro. 8) Retroalimentación sobre simulacro. 9) Política de Continuidad. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	10) Protocolo Reincorporación COVID-19.	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>Se evidencia que la institución otorga permisos especiales, según las necesidades de los colaboradores. Dentro de los mismos cabe destacar: 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 desde cualquier dispositivo con Internet. Posee también, una Red Privada Virtual (VPN) que permite al personal trabajar de forma remota, teniendo acceso a los sistemas y carpetas que posee en un su PC institucional.</p> <p>Se utiliza el Microsoft 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 principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Office 360 / Teams. 2) Reglamento Interno de RRHH. 3) Política de Compensación y Beneficios 	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<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. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> · Programa para compra de libros y útiles escolares – De Regreso a Clases <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Resumen Pago Programa de ayuda a Niños Especiales. 2) Presentación Beneficio Tarjeta Metro. 3) Bono Escolar – ver Política de Compensación y Beneficios. <p>Otra evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Comunicación Programa De Regreso a Clases 	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se evidencia que la institución utiliza diferentes beneficios para premiar y 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 inhouse. <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Presentación beneficio Tarjeta Metro. 2) Informe actividades institucionales. 3) Invitación al Programa de Ejercicios. <p>Otras evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) Invitación a charla de bienestar 5) Renovación de marbete inhouse. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	<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>La DGII ha forjado acuerdos interinstitucionales los cuales favorecen las relaciones entre instituciones y así fomentar el desarrollo del estado.</p> <p>Evidencia Principales:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Relación de Acuerdos Interinstitucionales2. Acuerdos vigentes firmados 2006-2022 vigentes. <p>Otras Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Enlace Acuerdos Internacionales y Nacionales . https://dgii.gov.do/legislacion/acuerdos/Paginas/default.aspx,2. Acuerdo Entre DGII y DGA3. Cooperación Técnica: Programa de Fortalecimiento de la Administración Tributaria y la Inversión Pública en República Dominicana (DR-TI197) RD-Corea DGII-NST-IDB4. DGII, MPEyD y JICA	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento,	DGII desarrolla y realiza acuerdos de colaboración adecuados en el marco medioambiental disponiendo como donación los desechos de papel de la institución para ser reutilizados y reciclados.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</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.</p> <p>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>Evidencia Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de Comparación de consumo de papel 2021 2. Reporte de Retiro de Papel. <p>Otras Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividad de Donación Dic. 2021 2. Jornada de Embellecimiento y Cuidado Perímetro Externo DGII 	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Se evidencia que la Institución Monitorea el estatus de los acuerdos gubernamentales a través del formulario FOR-REL-001 en este formulario se valida el tiempo de validez de los acuerdos, así como también la justificación por la cual fueron creados.</p> <p>Evidencia Principal:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	I. Formulario de seguimiento acuerdo y alianzas.	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se evidencia que DGII ha llevado a cabo convenios, conferencias, conversatorios y encuentros apropiados de alianza Publico-privada.</p> <p>Evidencias Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión con el Consejo Nacional de Empresas Privadas (CONEP). 2. Reunión con la Asociación de Comerciantes e industriales de Santiago (ACIS) 3. Reunión con la Asociación Nacional Jóvenes Empresarios (ANJE) <p>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 Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. POL-GAFI-004 Política de Evaluación de Proveedores 2. POL-GAFI-009 Política de Planificación de Compras y contrataciones. 3. PRO-GAFI-002 Procedimiento de Evaluación de Proveedores 4. PRO-GAFI-012 Procedimiento Planificación de Compras y Contrataciones <p>Otra Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vista Portal Transaccional de Compras 	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>DGII en cumplimiento 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, la sección transparencia donde toda la información concerniente a su normativa, estructura, funcionamiento interno, Plan estratégico institucional, ejecución del presupuesto, entre otras informaciones de interés están disponible.</p> <p>Así como también está la sección de libre acceso a la información donde el contribuyente puede requerir acceso a información clasificada como pública.</p> <p>Evidencia Principal: I. Página Web, Sección Transparencia. Transparencia (dgii.gov.do)</p> <p>Se evidencia que la DGII dispone de varios canales para la recepción de quejas y sugerencias de los contribuyentes, a fin de que estas sean tramitadas y atendidas por las áreas correspondientes de la institución. Las vías a través de las cuales se reciben son:</p> <p>Asimismo, la institución aplica diversas encuestas y sondeos de opinión para la recolección de datos.</p> <p>Evidencias Principales: I. Resultados sondeos de opinión a través de la herramienta Happy or Not, enero – septiembre 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>2. Informes de Encuestas de Satisfacción. 3. Reporte de quejas y sugerencias recibidas, may-dic 2021. 4. Formularios / cuestionarios utilizados para realizar sondeos de opinión vía la plataforma de SurveyMonkey. 5. Resultados sondeos de opinión a través de la herramienta Happy or Not, enero – septiembre 2021. 6. Informes de Encuestas de Satisfacción.</p> <p>Otras Evidencias: 1. Reporte de quejas y sugerencias recibidas, may-dic 2021 2. Fotografías de buzones de quejas y sugerencias ubicados en las oficinas de atención presencial. 3. Enlace canales de acceso a quejas, sugerencias y felicitaciones: Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (dgii.gov.do) 4. Enlace web (Formulario Contacto): https://dgii.gov.do/contacto/Paginas/default.aspx 5. Enlace portal Transparencia (en el cual se visualiza el link de acceso y registro al portal de 311 sobre quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias): https://dgii.gov.do/transparencia/Paginas/default.aspx 6. Cuenta electrónica: quejasysugerencias@dgii.gov.do 7. Buzones de quejas y sugerencias ubicados en las oficinas de atención presencial 8. Formulario web 9. Redes sociales 10. Comunidad de Ayuda DGII. 11. Línea 311</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia que la DGII mide la satisfacción de sus usuarios y contribuyentes mediante diferentes encuestas, aplicadas para evaluar los servicios brindados a través de los distintos canales de prestación con los que cuenta la institución. Como parte de las iniciativas de mejora en este aspecto, se está diseñando el programa Voz del Cliente, el cual consiste en recopilar la opinión de los contribuyentes y ciudadanos, analizar los datos, distribuirlos y tomar decisiones acertadas para mejorar la experiencia del contribuyente y obtener resultados positivos para el crecimiento de la organización.</p> <p>Evidencia Principal: I. Informes de Encuestas de Satisfacción 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 Principal: I. Carta Compromiso al Ciudadano 2021-202</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia Principal: 1. Presupuesto de Gasto Detallado por Cuentas Contables 2022</p> <p>Otras Evidencia: 1. Página Web/ Sección Transparencia/ Presupuesto.</p> <p>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, en ese sentido, la institución como órgano del Sector Público, recibe anualmente una asignación presupuestaria para el financiamiento de su plan operativo anual.</p> <p>Evidencia Principal: 1. Plan Anual de Compras DGII 2022 2. Ejecución de Gastos y Aplicaciones Financieras al 31 de Enero 2022.</p> <p>Otras Evidencias: 1. Informe de Presupuesto Trimestre Octubre-Diciembre 2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>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 Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecución de Gastos y Aplicaciones Financieras 2022 2. Informe de Ejecución Presupuestaria Eneros 2022 <p>Otras Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Empleados Nombrados Enero 202 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>DGII cuenta con un software de contabilidad para llevar un eficiente control de la contabilidad de costos y evaluar oportunamente el mismo.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captura de Pantalla de la Plataforma Sistema de Contabilidad (SIAL operaciones) 2. Ejecución de Gastos y Aplicaciones Financieras 2022 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de</p>	<p>Se evidencia que la institución ha introducido un sistema de planificación n, control presupuestario y de costo, a través de la implementación de controles de ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Operativo Anual (POA) 2022 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
género/diversidad, presupuestos energéticos.).		
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>DGII asigna la partida presupuestaria a cada área a través de su POA, esta asignación se realiza de acuerdo con las iniciativas que serán ejecutadas por las áreas identificadas, donde se le asigna un presupuesto para el cumplimiento de las mismas.</p> <p>Evidencia Principal: 1. Plan Operativo Anual (POA) 2022 2. Presupuesto de Gastos Destallados por Cuentas Contables 2022</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	<p>DGII cuenta con varios sistemas para gestionar, almacenar, mantener y la información, así como también procedimientos y procesos para su respaldo.</p> <p>Evidencia Principal: 1. POL-GTIC-027 Política de Respaldo de los Servicios de Tecnología de la Información 2. PRO-GAL-001 Procedimiento para el Manejo de Documentos en los Archivos de Gestión y Archivo Central.</p> <p>Otras Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>1. Pantalla del Sistema de Gestión Documental (ProDoctivity).</p> <p>2. Pantalla Matriz de Control de Recepción de Cajas.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>DGII dispone de herramientas tecnológicas que permiten garantizar que la información recogida de los contribuyentes sea procesada y almacenada de forma eficiente.</p> <p>Estos sistemas y aplicaciones eficientizan el proceso adecuado la información y su acceso de una manera eficaz.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <p>1. Pantalla Sistema TAX</p> <p>2. Pantalla Oficina Virtual (OFV)</p> <p>3. Pantalla del Sistema de Gestión Documental (ProDoctivity).</p> <p>DGII ha establecido herramientas para asegurar el intercambio permanente de conocimientos entre los colaboradores.</p> <p>La sesión de Formación de la gerencia de RRHH a través del formulario detección de necesidades identifica las capacitaciones requeridas para el buen desarrollo de lo colabores internos.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <p>1. Planilla Detección Necesidades de capacitación de un área.</p> <p>2. Capacitaciones realizadas como fruto de las necesidades detectadas en Departamento de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Seguridad de la Información y Monitoreo en el período 2021.</p> <p>Otras Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Charlas virtuales sobre Facturación Electrónica. 2. Charla Modelos de Calidad como herramienta de generar confianza 3. Charla Gastos Educativos 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>DGII a través del Departamento de Educación Tributaria diseña actividades formativas desde el nivel primario, celebrando encuentros en los centros de educación y así fomentar una cultura tributaria en los niños dominicanos.</p> <p>Así también se crean actividades formativas en los niveles intermedio, universitarios y pre-contribuyentes y contribuyentes, celebrando cursos y charlas en centros educativos de manera virtual y presencial para estudiantes universitarios.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estadísticas Educación Tributaria Diciembre -2021 2. Estadísticas Educación Tributaria Enero - 2022 <p>DGII en s su labor de fomentar el conocimiento en sus colaboradores internos tiene a disposición de sus empleados plataformas de formación, tal es el caso de Terranova, una plataforma que persigue concientizar a todos los usuarios en temas de Seguridad de la información y así crear conciencia de las vulnerabilidades a la que están expuestos.</p> <p>También como forma de crear una cultura de calidad en nuestra institución se llevó a cabo el mes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>de la calidad donde se llevaron a cabo charlas, trivias para elevar los niveles de calidad internos y hacia nuestros contribuyentes.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe campañas de concientización Octubre-Diciembre 2021 2. Resultados Semana de la Calidad 2021 <p>Otras Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conferencia de Ciberseguridad 2. Curso de Concientización de Phishing 3. Mes de la Seguridad cibernética 4. Semana de la Calidad 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>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 vínculo, donde se publica las actividades relevantes.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mural Institucional 2. Boletín informativo vínculo <p>Otras Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formación Facturación Electrónica a colaboradores internos. 2. Charla sobre los gastos Educativos 3. Formación de Facturación Electrónica. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Educación Tributaria Inclusiva es un proyecto concebido para incluir a personas con discapacidad auditiva y visual en los programas de capacitación y orientación sobre Educación y Cultura Tributaria, así como la elaboración de diferentes recursos didácticos especializados para este público.</p> <p>El proyecto planteó en sus inicios, incorporar las charlas promoción de cultura tributaria y valores ciudadanos en los diferentes Centros de Educación Especial públicos y privados, dirigidas a los estudiantes de nivel primario y secundario con discapacidad visual y auditiva, así como la implementación de un protocolo de servicio y asistencia para las oficinas DGII.</p> <p>A su vez, el proyecto presentó en su momento, la oportunidad de trabajar en los procesos y estrategias que faciliten el acceso a las informaciones, herramientas o aplicaciones para realizar sus solicitudes o trámites, entre otras facilidades, que los incluya en los servicios que brinda DGII y puedan acudir a la institución y obtener las informaciones básicas.</p> <p>Nos hemos acercado a las instituciones que manejan el tema para tener informaciones y apoyo. Esta el Consejo Nacional para la Discapacidad (CONADIS), la Dirección de Educación Inclusiva del Ministerio de Educación (MINERD), Asociación Pro Educación al Sordo (APES) y el área Técnica de Inclusión, Innovación y Agenda 2030 del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Asimismo, áreas internas de DGII, lo que nos ha permitido redefinir el alcance del proyecto como de interés institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>DGII fue reconocida con el sello RD Incluye 2021 en su primer año de postulación en su labor de sensibilización y concientización sobre la discapacidad en la República Dominicana.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocimiento por Sello RD Incluye 2021 2. Charla en Educación Tributaria Estudiantes Discapacitados. 	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pantalla de la herramienta One Drive. 2. Carpeta de BackUP Empleados 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 	<p>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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencia Principal: I. PETI 2021-2024.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La Gerencia de Tecnología de Información y Comunicaciones (Gerencia de TI) gestiona y optimiza el rendimiento de Portafolios de programas en respuesta al rendimiento individual de programas, productos y servicios y a las cambiantes prioridades y demandas de la DGII.</p> <p>Aplica la gestión de portafolios de programas, productos y servicios que están dentro del alcance del Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información (SGSTI) de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).</p> <p>Este proceso de portafolios se estará llevando a cabo este año 2022.</p> <p>Evidencia Principal: 1. Proceso Gestión de Portafolio -Borrador</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la DGII a través de la Gerencia de Tecnología y Comunicaciones implementa nuevas tecnologías de automatización de procesos a favor de los clientes internos (los colaboradores) y clientes externos (los contribuyentes), estas implementaciones facilitan la gestión , control , respuestas más eficientes y procesos más cortos.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. POA- Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones 	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>DGII utiliza herramientas innovadoras para colaboración y la participación y digitalización de la información relevante para la organización. Esto garantiza el fácil a acceso a la información, así como también la disponibilidad de la misma.</p> <p>Cuenta con la herramienta Prodoctivity donde se digitaliza toda la información manejada a lo interno la institución.</p> <p>Utiliza herramienta como Jira para gestión de recursos.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Vista Prodoctivity 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>DGII cuenta con sistemas de colaboración interna que facilita la interacción de los empleados en las diferentes administraciones locales, tal es el caso del sistema Tracking donde el empleado puede gestionar vacaciones, certificaciones, transporte para actividades que lo requieran y sistema interno de correspondencia.</p> <p>También a través de la OFV en la sección de formularios los contribuyentes tienen acceso a los documentos que necesitan para realizar los procesos correspondientes a sus declaraciones de impuestos.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vista Tracking 2. Vista OFV/Formularios 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>DGII en su esfuerzo de proteger la data, implementa el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) a través del cual establece controles para salvaguardar la información manejada por la institución contra accesos no autorizados y protegerlos de alteraciones que puedan afectar la integridad durante todo su ciclo de vida la misma.</p> <p>El Departamento de Seguridad de la información utiliza herramientas de monitoreo para detectar cualquier anomalía en el uso y distribución de estos.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. POL-DSIM-004 Política de Control de Acceso a los Sistemas de la DGII. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 2. POL-DSIM-015 Política de Transferencia de Información. 3. POL-GTIC-027 Política de Respaldo de los Servicios de Tecnología de la Información 	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>DGII Con la finalidad de lograr una mayor accesibilidad a los servicios a través de la modalidad virtual, la institución contempla la automatización de 42 servicios para el periodo 2021-2024, de los cuales a la fecha se han automatizado e incorporado 18 en la Oficina Virtual.</p> <p>La institución elabora, además, recursos didácticos inclusivos, en la forma de videos educativos, subtítulos, para que puedan ser aprovechados por contribuyentes con discapacidad auditiva.</p> <p>Contamos con ascensores, escaleras y rampas, así como parqueos y turnos preferenciales para embarazadas, envejecientes y personas con discapacidad.</p> <p>DGII toma en cuenta el impacto ambiental y los equipos tecnológicos son reutilizados entre los colaboradores, cuando estos culminan su ciclo de vida son descartados y enviados a bienes nacionales para su debido tratamiento.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos oficinas, ascensores, stand de autoservicio, dispensadores de turnos, Rincón Tributario, turnos preferenciales. 2. Descargo y Acto de descargo de activos fijos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Otras Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enlace directorio de oficinas DGII: https://dgi.gov.do/oficinasDGII/Paginas/default.aspx 2. Enlace Catálogo de Servicios: https://dgi.gov.do/servicios/Paginas/default.aspx 3. Enlace Youtube - Recursos educativos (videos): Dirección General de Impuestos Internos - YouTube 	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>DGII garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones a través de un programa de mantenimiento de su flota de transporte y de su infraestructura física.</p> <p>La Gerencia de Apoyo logístico a través de las secciones de transporte, sección de mantenimiento de obras civiles, proyectos de infraestructura, mantenimiento de equipo y servicios generales llevan a cabo un riguroso proceso de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>mantenimiento preventivo para identificar cualquier anomalía e implementar acciones correctivas en el oportuno momento.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Control de Mantenimiento vehículos 2. Formulario de Mantenimiento Adm. La Vega. 3. Formulario para el mantenimiento de Administraciones locales. <p>Otras Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programación Semanal de Técnicos 2. Requerimientos SME atendidos Enero-Diciembre 2021 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>DGII cuenta con ascensores, escaleras y rampas, así como parqueos y turnos preferenciales para embarazadas, envejecientes y personas con discapacidad</p> <p>Evidencia Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Fotos Instalaciones DGII <p>Se evidencia que la institución ha tomado las siguientes medidas de impacto medioambiental:</p> <ol style="list-style-type: none"> I.- Reemplazo del refrigerante Freón-22 (R-22) por el refrigerante R410-A. <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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>otras que utilizan refrigerante R-22 y unidades adicionales Acondicionadoras de Aire para nuevas oficinas.</p> <p>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.</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. 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. 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.</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>Evidencia Principal: 1. Solicitud de compras de refrigerante R410A</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>DGII comprometida en combatir al Covid19, puso a disposición de los residentes de la provincia Peravia su administración para llevar a cabo una jornada de vacunación, la misma fue encabezada por el Director General el Sr. Luis Valdez y los empleados de la DGII sirvieron como voluntarios.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <p>I. Jornada de Vacunación Provincia Peravia.</p> <p>Otras Evidencia:</p> <p>I. Enlace video de Jornada de Vacunación</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>DGII garantiza un uso adecuado de sus medios de transporte asignando los mismos de acuerdo con las necesidades de la institución y de los colaboradores internos, mediante la Unidad de Transportación los vehículos son asignados para cumplir con tareas propias de los empleados en los perímetros de Santo Domingo, Distrito Nacional como en las diferentes administraciones locales en el interior del país.</p> <p>Mediante el sistema tracking estos vehículos son asignados a los colaboradores y también se usan para los visitantes extranjeros o por alguna actividad especial.</p> <p>En otro aspecto, los recursos energéticos a través del departamento de ingeniería se utilizan sistemas Leg para el ahorro y uso eficaz de los servicios energéticos.</p> <p>Evidencia Principal:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Control de Servicios de Transporte diario Diciembre 2021-Enero 2022. 2. Informe mantenimiento Administración Bávaro 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>DGII garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes a través del departamento de obras civiles, por esta vía se realizan inspecciones en las diferentes administraciones locales y se identifican aquellas que requieren remodelación, reparaciones, adecuaciones de espacios tanto para los empleados como para los contribuyentes.</p> <p>Evidencia Principal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ficha de Mantenimiento Preventivo y correctivo Administraciones Locales 2. Formulario de Mantenimiento de Administraciones Locales. <p>Otras Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planos Aprobados 	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La DGII mantiene un estilo de gestión en el cual se identifican, cartografían, describen, documentan y se da seguimiento a los procesos clave de forma continua y sistematizada, siempre considerando la retroalimentación que se recibe de las partes interesadas (colaboradores, grupos de interés o mejores prácticas del sector) como generadora de valor agregado. En esta oportunidad, añadimos varios diagramas de flujo que ilustran el alcance de esta dinámica.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Gestión del Sistema Documental de la DGII, v. D 2. Calendario Gestión de Control. 3. Diagramas de flujo MPC: 4. Asistencia & Servicio al Contribuyente (2) 5. Cobranzas (2) 6. Cumplimiento (3) 7. Recaudación (3) 8. Registro (3) <p>Otras Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Macroprocesos Clave (versión A, 2014) 2. Intranet DGII: Políticas, procedimientos, guías y manuales de procesos <p>)</p> <p>Se evidencia que la institución se mantiene en una constante actualización de las herramientas digitales más novedosas disponibles y, a la vez, promueve su uso entre los colaboradores como parte integral de sus procesos y desarrollo de sus funciones.</p> <p>Evidencias principales:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento en PowerPoint, Herramientas de Colaboración Interna. 2. <p>Otras Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cisco Webex Meeting: 25 licencias 2. MS-Outlook 3. MS-Project 4. MS-Sharepoint 365 5. MS-Teams: 3,171 instalaciones 6. Bizagi & MS-Visio 7. WhatsApp 8. Brochure Optimización Procesos 9. Guía Optimización Procesos DGII. 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se evidencia que la institución analiza los procesos, los riesgos asociados a éstos y los factores críticos de éxito, teniendo en cuenta sus objetivos estratégicos, así como, las variables del entorno cambiante, que pudiera incidir en su operatividad. DGII cuenta con una serie de herramientas, manuales, guías y estándares que permiten medir, revisar, ajustar y alcanzar las metas definidas para cada período.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Brochure de Optimización de Procesos 2. Guía Análisis de Riesgos del SGSI 3. Link intranet POA 2022 4. MAN-GPE-001 Manual para la Gestión Integral de Riesgos de la DGII, Rev. C 5. Screenshot POA 2022-05-09 6. Correos Cap ISO 90012015 ISO 37001 e ISO 37301 7. Correos Certificación ISO 9001 Indocal 8. Correos Certificación ISO 37001 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Otras evidencias:</p> <p>9. Tratamiento de Riesgo POA</p> <p>10. Estándares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISO 27001:2013 • ISO 20000:2018 <p>-Acta de Constitución del Proyecto</p> <p>-Producto I Informe Inicial</p> <p>-Cronograma</p> <p>11. Guía para la Optimización de Procesos en la DGII, 2020.</p> <p>12. MAN-GPE-001 Manual para la Gestión Integral de Riesgos de la DGII, Rev. C.</p> <p>13. Seguimiento POA y Asignación de Analistas. (I)</p> <p>14. POL-GPE-008 Política para la Gestión Integral de Riesgos de la DGII, Rev. B</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza revisiones de mejoras continuas, a través de auditorías internas, identificando cada modificación de la documentación y creando nuevas ediciones, a la vez, que realizan asesorías externas frecuentemente.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DOC-GPE-001-Acuerdo de Nivel se Servicio (Ans) De Las Áreas de Proc. Gpe Rev. A. 2. Reuniones de revisión a procesos. <p>Otras Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mapa de Procesos DGII 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-Reporte Consultas Tributarias Realizadas	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se evidencia que la institución establece objetivos e indicadores claves de desempeño para monitorear la eficacia de los procesos que respaldan la asistencia presencial y digital, que permitan dar seguimiento al servicio que se brinda a los contribuyentes y como fluye el cumplimiento de los compromisos, en términos de tiempo y satisfacción.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carta Compromiso al Contribuyente 2. Indicadores Clave del Desempeño 3. Acuerdos de Respuesta al Servicio (<i>Service Level Agreements</i>) 4. Compilados OFV e INFO 2021 5. Compilado Comunidad de Ayuda 2021 6. Compilado CAC Nov 7. Compilados Cambios Correo 2021 <p>Otras Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe Asistencia Telefónica 2021 <p>La DGII cuenta con un sistema de manejo de datos robusto y confiable que permite resguardar, y recuperar con rapidez si fuera el caso, informaciones relevantes de la institución y sus operaciones, así como, también, escalar al entorno digital y virtual en que operan las plataformas móviles, dada su creciente usabilidad.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>POL-GTIC-027 Política de Respaldo de los Servicios de Tecnología de la Información, Vers. C</u> 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ol style="list-style-type: none"> 2. <u>POL-DSE-030 Política de Clasificación y Manejo de la Información, Rev. C</u> 3. <u>FOR-DSIM-023 Matriz de Clasificación de la Información y Guía de Manejo, Rev. C</u> 	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:	<p>Se evidencia que la institución implementa herramientas periódicas de levantamiento de necesidades, opiniones y recomendaciones de contribuyentes, usuarios de los servicios que ofrece la institución, con los cuales impactan el diseño y mejora de los productos terminados que se ponen a su disposición:</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta Nacional Satisfacción Ciudadana 2019 & 2021 2. Encuesta Imagen & Satisfacción Servicios 2020 & 2021 3. Encuesta Satisfacción Servicios DGII 4. Encuesta Página Web 2019 5. Foro de Contribuyentes <p>Otras Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos Innovación Servicios 	
<ol style="list-style-type: none"> 1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros. 		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se evidencia que la institución innova en procesos regulares, a través de herramientas que permiten simplificar y eficientizar sus procesos.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos Innovación Servicios 2. Aplicaciones móviles en Android e IOS (DGII Móvil, Revisame, SDAS Tráfico, 3. Facturador Gratuito Facturación Electrónica). <p>Se evidencia que la institución cuenta con una población de empleados de ambos sexos en todas las áreas de trabajo.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de Género 2021-2022 2. Lista puestos ejecutivos por género. <p>Se evidencia que la institución informa a los contribuyentes mediante publicaciones oportunas a través de los canales digital y presencial, lo cual permite a la ciudadanía en general mantenerse informada (horarios de servicios, accesibilidad a las instalaciones a nivel nacional, fechas límites de pago o, bien, innovación que se introducen al servicio, etc.) y estimulada a cumplir su deber tributario.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Canales digitales: <ul style="list-style-type: none"> • Página_en_red • Mapa con Puntos de Servicio geolocalizados (cartografía digital) • Comunidad de Ayuda • Oficina Virtual • Preguntas Hechas Frecuentemente 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Portal 311 • Redes sociales • Correos institucionales • Aplicaciones móviles • Facturador Gratuito de Facturación Electrónica <p>2. Canal telefónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Contacto <p>3. Canales Presenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón (consultas, inquietudes o sugerencias, denuncias y quejas) • Centro de Atención al Contribuyente • Puntos de Servicio 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza reuniones tipo mesa de trabajo con gremios o instituciones en la misma cadena de servicio, además, se evidencia que actualmente sostiene acuerdos interinstitucionales, con el objetivo de eficientizar el sistema tributario dominicano.</p> <p>Evidencias principales:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>1. Relación de Acuerdos Interinstitucionales firmados 2006-2022 vigentes 9-3-2022</p> <p>Otras Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Minuta y Acuerdo DGII-ONAPI 2. Minutas JICA 3. Facturación Electrónica 4. Minuta Presidencia 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La institución utiliza, fundamentalmente, la Suite MS-Office para facilitar el intercambio de datos con otros socios y partes interesadas en la cadena de prestación de servicios.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Suite MS-Office 2. Office 365 <p>La institución crea mesas de trabajos con otras instituciones y /o proveedores para resolver conflictos y manejar situaciones de crisis, al tiempo que colabora y brinda apoyo a interinstitucional, en procesos, campañas, etc.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos y Video Reunión INDOCAL 25.02.2022 <p>Otras Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correos electrónico 2. Contacto telefónico 3. Coordinación interinstitucional 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta un plan operativo anual que sirve como matriz guía para el cumplimiento de los objetivos establecidos en este período, a la vez que asigna los recursos necesarios para la implementación de proyectos e iniciativas identificadas por los colaboradores, en levantamientos recurrentes que se realizan.</p> <p>Evidencias principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Link intranet POA 2022 2. POA 2021 3. Screenshot correo Seguimiento Ejecución Presupuestaria POA 4. Presupuesto de proyectos <p>Otras Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitación Sesión de Concientización Formulación POA PACC y Presupuesto 2022 <p>Se evidencia que la institución implementa mejoras en la calidad de los servicios ofrecidos a los contribuyentes, los cuales incluyen la adaptación al entorno virtual y electrónico, así como a los estándares y parámetros definidos como mejor práctica del sector.</p> <p>Evidencias principales:</p> <p>Estándares DGII</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ISO 27001:2013 2. ISO 20000:2018: <ul style="list-style-type: none"> •Acta de Constitución del Proyecto •Producto I Informelnicial - Cronograma 3. Consumo anual Internet por puntos de servicio DGII (100 GB - 45 TB anual) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia que la institución, mantiene vínculos estrechos con gremios e instituciones públicas regionales, para garantizar la prestación de servicios al más alto nivel de especialización y con los estándares más actuales para el sector.</p> <p>Evidencias principales:</p> <p>I. Contactos vía Departamento Cooperación Internacional y Fortalecimiento Institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DGII_Minuta Reunión Seguimiento Interconexiones TI 06102021 • VF Acuerdo de Colaboración Interinstitucional DGII-MICM • Relación de Acuerdos Interinstitucionales firmados 2006-2022 vigentes 9-3-2022 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>La DGII realiza anualmente una encuesta con la finalidad de evaluar y conocer la percepción de los contribuyentes y ciudadanos sobre la imagen, la ética, transparencia, confianza, credibilidad y eficiencia de la institución, así como conocer el nivel de satisfacción de los servicios y la atención que ofrece en los canales de asistencia disponibles y el nivel de valoración de los contribuyentes y ciudadanos sobre los medios y mecanismos de comunicación que utiliza la institución, entre otros aspectos.</p> <p>En este estudio se evidencia que para el año 2021 el 87% de los encuestados valoró positivamente la imagen de la institución, alcanzando un incremento de 3 puntos porcentuales respecto a la valoración del año 2020 y de 6 puntos porcentuales respecto al 2019. Asimismo, el 87% de los encuestados valoró a la DGII como ética y confiable y el 97% la percibe como una institución con credibilidad.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios DGII, 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La DGII realiza diferentes tipos de levantamientos anualmente con la finalidad de conocer la satisfacción del contribuyente y ciudadano sobre los servicios brindados y la atención que ofrece en el canal presencial y en los canales alternos.</p> <p>Uno de estos estudios evidencia que en el 2021 el 92% de la población encuestada se sintió satisfecha con el servicio brindado por la institución, para un incremento de 10 puntos porcentuales respecto al año 2020. Asimismo, El 93% considera que el personal de Impuestos Internos es amable, el 91% opina que este asiste adecuadamente y el 90% considera que ofrece un servicio de calidad.</p> <p>Otro estudio implementado por la institución para medir la satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios evidencia una satisfacción de 93%. En el mismo estudio se muestra una valoración de 97% respecto a la claridad de las informaciones proporcionadas y a la personalización de la atención ofrecida.</p> <p>Los aspectos de servicio que medimos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción general del servicio • Satisfacción general canales no presenciales • Satisfacción general canal presencial • Calidad del servicio • Amabilidad y cortesía • Capacidad del personal o profesionalidad • Simplicidad • Accesibilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para comunicarse • Fiabilidad • Elementos tangibles (aparición de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la institución). • Calidad de los programas de educación tributaria • Plazo de los pagos • Tiempo de respuesta • Innovación en los servicios • Gestión de trámites. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios DGII, 2021. b) Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios, 2021. 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la DGII involucra al 100% de los ciudadanos y contribuyentes en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización. La DGII utiliza el 100% de sus canales para que los contribuyentes y ciudadanos puedan involucrarse y participar. 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,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>apoyen la toma de decisiones de la institución y enriquezcan el producto final. En el periodo agosto 2020 – enero 2022 se habilitaron más de 20 foros.</p> <p>Encuestas: La DGII realiza diferentes estudios de manera continua para evaluar la satisfacción ciudadana sobre los servicios ofrecidos, así como el nivel de satisfacción y la atención ofrecida a través de los distintos canales de asistencia, la imagen institucional, entre otros aspectos, con el fin de tomar acciones y desarrollar planes de mejora.</p> <p>Comunidad de Ayuda: Es un espacio interactivo donde los contribuyentes comparten con otras personas sobre el quehacer tributario. Aquí pueden hacer comentarios, externar quejas, sugerencias y felicitaciones, reportar problemas y retribuir a los demás con sus opiniones.</p> <p>Canales para 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 las recibimos son: cuenta electrónica vozdelcontribuyente@dgi.gov.do, buzones de quejas y sugerencias ubicados en las oficinas de atención presencial, formulario web, redes sociales, línea 311.</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,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración Pública.</p> <p>La línea 311 se encuentra disponible en la modalidad telefónica y en modalidad virtual a través del portal web www.311.gob.do.</p> <p>Redes Sociales: Interactuamos con los contribuyentes y ciudadanos a través de 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>Evidencias:</p> <p>a) Enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Foro de Contribuyentes: Foro de Contribuyentes (dgii.gov.do). ○ Comunidad de Ayuda: https://ayuda.dgii.gov.do/ ○ Canales de acceso a quejas, sugerencias y felicitaciones: Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (dgii.gov.do) ○ Enlace web (Formulario Contacto): https://dgii.gov.do/contacto/Paginas/default.aspx ○ Enlace portal Transparencia (donde se encuentra el link de acceso al portal 311): https://dgii.gov.do/transparencia/Paginas/default.aspx ○ Enlaces Redes Sociales: https://www.facebook.com/DGIIRD/ https://www.instagram.com/dgii.rd/?hl=en https://twitter.com/DGii https://www.youtube.com/user/DGIIRD https://do.linkedin.com/company/dgiird 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	b) Listado Consulta Pública agosto 2020 - enero 2022. c) Formularios utilizados para realizar encuestas.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<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 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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. Cuenta además con una sección educativa segmentada por tipo de público y nivel educacional (pre-contribuyente, universitario y contribuyente).</p> <p>Igualmente, se tiene a disposición del contribuyente y ciudadano una Biblioteca Virtual que contiene estudios, instructivos y video tutoriales, además, el portal cuenta con simuladores virtuales para facilitar el cumplimiento tributario, así como una sección de herramientas útiles como calculadoras, consultas y formularios.</p> <p>Durante el año 2021 se realizaron cambios en el portal web institucional con la finalidad de brindar al contribuyente y ciudadano una mejor experiencia de navegación, segregando las herramientas de los servicios relacionados al quehacer tributario.</p> <p>Comunidad de Ayuda: Es un espacio interactivo donde los usuarios 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 y respuestas de alrededor de 2,000 preguntas cubriendo todos los temas relevantes a la institución.</p> <p>Buzón de Mensajería de OFV:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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>Redes Sociales A través de las redes sociales donde tiene presencia la DGII se publican informaciones de relevancia para el contribuyente y ciudadano, relacionadas a los temas que competen a la institución. Esta tiene presencia en las siguientes redes sociales: Facebook (DGIIIRD), Instagram (@dgi.rd), Twitter (@Dgii), Youtube (Dirección General de Impuestos Internos) y LinkedIn (Dirección General de Impuestos Internos DGII).</p> <p>Resultados: Impuestos Internos realiza encuestas para evaluar la satisfacción ciudadana sobre los canales electrónicos informativos institucionales. La última encuesta realizada para medir la satisfacción del Portal Web DGII fue en el año 2019, para la cual se obtuvo una puntuación de 91%. Para el periodo octubre-diciembre 2021 la Comunidad de Ayuda obtuvo un porcentaje promedio de satisfacción general de 80%. Para las Redes Sociales se evidencia una valoración promedio de 95% durante el periodo enero-diciembre 2021.</p> <p>A raíz de la evaluación de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la institución obtuvo, en el periodo enero-junio 2021, los siguientes resultados (promedio) en los aspectos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro y actividad: 3/3 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia respuesta: 6/6 • Atención a conflictos: 6/6 <p>Para julio-diciembre 2021 la DIGEIG realizó ajustes a su evaluación y la institución obtuvo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro y actividad: 1/1 • Eficiencia en respuesta: 5.97/6 • Procedimientos y reclamación: 5.83/6 <p>Promediando un 15/15 y 12.8/13, respectivamente, cumpliendo en un 99.2% con el indicador del SAIP.</p> <p>Evidencias Principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Encuesta Portal Web de la DGII, 2019. b) Encuesta Satisfacción Asistencia RRSS, enero-diciembre 2021. c) Evaluaciones Mensuales de la DIGEIG, 2021 (ver detalles gestión SAIP). <p>Otras Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> d) Enlaces: <ul style="list-style-type: none"> ○ Portal web DGII: https://dgi.gov.do/Paginas/default.aspx ○ Cambios en el portal web: Cambios en el portal web - YouTube ○ Comunidad de Ayuda: https://ayuda.dgi.gov.do/ ○ Redes Sociales: <ul style="list-style-type: none"> https://www.facebook.com/DGIIRD/ https://www.instagram.com/dgii.rd/?hl=en https://twitter.com/DGii https://www.youtube.com/user/DGIIRD https://do.linkedin.com/company/dgiird 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	e) Pantalla del Buzón de Mensajería OFV, ejemplo de informaciones remitidas por esta vía. f) Encuesta Comunidad de Ayuda DGII, octubre-diciembre. 2021.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.	Se evidencia que la institución presenta un nivel de confianza promedio de 95% respecto a la credibilidad y confianza que transmite el personal institucional a los contribuyentes y ciudadanos. Asimismo, se evidencia una valoración de 87% en cuanto a la confianza que poseen los ciudadanos hacia la institución. Evidencias: a) Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios, 2021. b) Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios, 2021	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre: 1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se evidencia que la institución presenta un nivel de confiabilidad de 94% respecto a la gestión de trámites y servicios. Evidencia: a) Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios, para el año 2021.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia que al 100% de los contribuyentes y ciudadanos 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 virtual con horarios de atención diferenciados para cada canal. 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 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>Contamos con ascensores, escaleras y rampas, así como con parqueos y turnos preferenciales para embarazadas, envejecientes y personas con discapacidad.</p> <p>Tenemos a disposición de los contribuyentes y ciudadanos un catálogo de servicios 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> <p>Con la finalidad de lograr una mayor accesibilidad a los servicios a través de la modalidad virtual, la institución contempló la automatización de 42 nuevos servicios para el periodo 2021-2024, de los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>cuales a la fecha se han automatizado e incorporado 18 en la Oficina Virtual.</p> <p>La institución elabora, además, recursos didácticos inclusivos en forma de videos educativos subtítulos para que puedan ser aprovechados por contribuyentes con discapacidad auditiva.</p> <p>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 la Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL).</p> <p>Resultados: En la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios para el periodo 2021 se evidencia que la institución fue valorada con una puntuación promedio de 94% respecto al atributo de accesibilidad.</p> <p>Evidencias Principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Enlace directorio de oficinas DGII: https://dgii.gov.do/oficinasDGII/Paginas/default.aspx b) Fotos oficinas, ascensores, stand de autoservicio, dispensadores de turnos, Rincón Tributario, turnos preferenciales. c) Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios, para el año 2021. d) <p>Otras Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Enlaces: 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Catálogo de Servicios: https://dgii.gov.do/servicios/Paginas/default.aspx ○ Recursos educativos (videos): ¿Cómo llenar la Declaración Jurada de ITBIS (Formulario IT-1) Retenciones? - YouTube ○ Renueva tu marbete 2021-2022: https://www.youtube.com/watch?v=wrorsYlkkJl ○ Enlace portal Formalízate: https://www.formalizate.gob.do/ <p>f) Listado de trámites y servicios incorporados en la OFV, periodo 2021.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La institución realiza encuestas con periodicidad mensual y trimestral para medir la satisfacción de los servicios ofrecidos a través de los canales de asistencia presencial y no presencial.</p> <p>Durante el periodo enero–septiembre 2021, para el canal presencial se midieron las veinte (20) oficinas principales a través de un calificador electrónico denominado “Happy or Not”, obteniendo para dicho periodo un índice promedio de satisfacción del servicio de 91.2%.</p> <p>Para el canal no presencial contamos con las encuestas de satisfacción del servicio para el Centro de Contacto, las cuentas de correo electrónico de Oficina Virtual (OFV) e Información, Comunidad de Ayuda y Redes Sociales, logrando para el 2021 un promedio de 90% de satisfacción. Adicionalmente, cada año la DGII realiza la Encuesta de Imagen y Satisfacción de Servicios de los Contribuyentes, con la finalidad de evaluar y conocer la percepción de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>los contribuyentes sobre la imagen y satisfacción general de los servicios ofrecidos, en la que se obtuvo un porcentaje de satisfacción de 92% para el periodo 2021.</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 del servicio se aplican en los procesos que realizan las siguientes áreas del Centro de Asistencia al Contribuyente:</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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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 material gastable.</p> <p>DGII cuenta, además, con una modalidad de facturación electrónica para los contribuyentes, la cual tiene como uno de sus beneficios la eliminación del uso de papel y tinta en el proceso de facturación de los contribuyentes que lo utilicen.</p> <p>Evidencias Principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resultados Métricas de Calidad del Servicio, 2021. b) Resultados Métricas Centro de Contacto 2021. c) Resultados Métricas Canales Digitales. d) Consolidado Métricas y Auditorías CAC 2021. e) Información sobre DGII Verde. <p>Otras Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> f) Reporte mensual Happy or Not, 2021. g) Encuesta de Satisfacción del Centro de Contacto, 2021. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> h) Encuesta de Satisfacción Asistencia Cuentas Electrónicas (Información y OFV), 2021. i) Encuesta de Satisfacción Comunidad de Ayuda, 2021. j) Encuesta de Satisfacción de Asistencia Redes Sociales, 2021. k) Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios, 2021. l) Catálogo de trámites y servicios de la OFV. m) Enlace portal Facturación Electrónica: https://dgii.gov.do/cicloContribuyente/facturacion/comprobantesFiscalesElectronicosE-CF/Paginas/default.aspx 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Se evidencia que los servicios de la organización están diferenciados en relación con las distintas necesidades de los contribuyentes y ciudadanos.</p> <p>Catálogo de Trámites del portal web: Ofrecemos una segmentación en las informaciones, servicios y trámites por tipo de contribuyente, además de contar con una división por categorías y subcategorías, ofreciendo así una herramienta que facilita al contribuyente la información necesaria para cumplir con sus obligaciones tributarias.</p> <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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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. • 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: 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) • Universitarios • Contribuyentes <p>Evidencias Principales: a) Enlace portal web, Catálogo de Servicios: Servicios (dgii.gov.do)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>b) Enlace a materiales educativos disponibles por tipo de contribuyente (guías, instructivos, manuales, libros de dinámicas, cartillas, brochures, entre otros): https://dgi.gov.do/et/Paginas/default.aspx</p> <p>c) Leyes de incentivo a regímenes especiales.</p> <p>Otras Evidencias:</p> <p>d) Menú Oficina Virtual: https://dgi.gov.do/ofv/login.aspx</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia en un 100% que la institución constantemente implementa innovaciones en la atención a los contribuyentes a través del uso de nuevos dispositivos, herramientas, aplicaciones móviles, automatización de servicios, entre otros.</p> <p>En la Encuesta de Imagen y Satisfacción del Servicio DGII para el periodo 2021 se evidencia que la institución fue valorada con una puntuación de 93% en el aspecto de percepción sobre el grado de innovación en los servicios ofrecidos por la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Encuesta de Imagen y Satisfacción del Servicio DGII, 2021.</p> <p>Se evidencia que la institución se ha ido encaminando hacia la digitalización de sus servicios</p>	<p>Se evidencia que el aspecto menos valorado para el periodo 2021 fue el de agilidad en los procesos de servicios, para el cual se obtuvo un resultado promedio de 73%.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>con el fin de fomentar la accesibilidad y disminuir el impacto ecológico.</p> <p>Actualmente, la institución cuenta con herramientas tecnológicas y digitales para la prestación de servicios y la publicación de informaciones; entre estas herramientas se encuentran: la página web DGII, la Oficina Virtual y el subportal de Transparencia.</p> <p>A través de su portal web, la institución pone a disposición del ciudadano y contribuyente los formularios (en formato digital) requeridos para solicitar servicios y cumplir con sus obligaciones tributarias, así como también, herramientas digitales 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, además de otras herramientas de facilitación como calculadoras de montos impositivos o a pagar y consultas para obtener informaciones sobre los principales trámites tributarios.</p> <p>Asimismo, la DGII cuenta con un amplio catálogo de trámites y servicios que pueden ser realizados de manera virtual a través de la OFV y se contempla la automatización de 24 servicios más para el periodo 2022-2024. Esta plataforma permite 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>Por otro lado, a través del subportal de Transparencia, que funge como canal de rendición de cuentas y comunicación de la institución, se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>pueden realizar solicitudes de información mediante el enlace que redirecciona al Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).</p> <p>De igual modo, la institución cuenta con otras facilidades digitales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Facturación electrónica ▪ Firma digital para actas, certificaciones y facturas electrónicas ▪ Aplicaciones móviles (App DGII Móvil, App Revísame) ▪ Plataforma virtual para la impartición de capacitaciones a los contribuyentes y ciudadanos (Moodle) ▪ Foros virtuales ▪ Dispositivos de autenticación (Soft Token) ▪ Plataforma para solicitud de citas vía web ▪ Espacios virtuales interactivos entre la institución y el contribuyente (Comunidad de Ayuda y redes sociales) ▪ Cuentas de correo electrónico para solicitud de información, reporte de inconvenientes de la OFV, remisión de quejas y sugerencias. <p>Resultados: Se evidencia que durante el periodo 2021 los canales alternos presentaron un nivel de satisfacción promedio de 83%. Asimismo, se evidencia que el 94% de los usuarios de la Oficina Virtual se siente satisfecho con los servicios de la plataforma.</p> <p>Evidencias Principales:</p> <p>a) Catálogo de Trámites y Servicios disponibles en la OFV.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>b) Enlace Herramientas portal web: https://dgii.gov.do/herramientas/Paginas/default.aspx</p> <p>c) Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios DGII, 2021.</p> <p>Otras Evidencias:</p> <p>d) Reporte de certificaciones con firma digital.</p> <p>e) Aplicaciones móviles.</p> <p>f) Fotos de capacitación virtual a través de Moodle.</p> <p>g) Descarga Soft Token</p> <p>h) Enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Portal Facturación Electrónica: https://dgii.gov.do/cicloContribuyente/facturacion/comprobantesFiscalesElectronicosE-CF/Paginas/default.aspx ○ Foro de Contribuyentes: Foro de Contribuyentes (dgii.gov.do) ○ Solicitud de Citas Web: https://dgii.gov.do/citas/Paginas/default.aspx ○ Comunidad de Ayuda: https://ayuda.dgii.gov.do/ ○ Redes Sociales: https://www.facebook.com/DGIIRD/ https://www.instagram.com/dgii.rd/?hl=en https://twitter.com/DGii https://www.youtube.com/user/DGIIRD https://do.linkedin.com/company/dgiird ○ Cuentas electrónicas: oficinavirtual@dgii.gov.do Informacion@dgii.gov.do vozdelcontribuyente@dgii.gov.do 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>El tiempo de espera para el procesamiento de los trámites y servicios se traduce en el tiempo de respuesta de los mismos. En la Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios se evidencia que para el 2021 se obtuvo un resultado promedio de un 83% de satisfacción para este indicador.</p> <p>Asimismo, se evidencia que el 100% de las solicitudes recibidas relacionadas a servicios comprometidos en la Carta de Compromiso al Ciudadano con el atributo de Tiempo de Respuesta, fueron atendidas dentro del plazo establecido.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios DGII, 2021.</p> <p>b) Resultados de los Compromisos de Calidad de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia al 100% 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> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de quejas y sugerencias. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad de Ayuda • Correo electrónico. • Portal Web. • Redes Sociales. • Línea 311 <p>2021: Total de quejas y reclamaciones: 591 Tiempo promedio de cierre: 2 días Total de sugerencias recibidas: 184</p> <p>Evidencia: a) Matriz de Quejas y Reclamaciones atendidas, 2021. b) Consolidado de Sugerencias, 2021</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Como parte de los criterios de calidad que aplica la institución, se lleva un registro de las 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 2021 se evidenció un total de 718 casos devueltos para fines de corrección de 322,292 solicitudes recibidas, representando esta cantidad un 0.22% de margen de error.</p> <p>Evidencia: a) Reporte Solicitudes Devueltas, 2021.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano vigente hasta julio 2023, donde se compromete con el cumplimiento de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>estándares de calidad particulares para los servicios más comúnmente brindados.</p> <p>Los resultados del cumplimiento de la misma se establecen en los informes que emite anualmente el MAP tras realizar las evaluaciones correspondientes. Desde la entrada en vigencia de esta nueva versión de la carta, no se han realizado evaluaciones, sin embargo, en la última medición realizada en febrero 2021 para la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, se obtuvo como resultado un 88% en el nivel de cumplimiento de este documento.</p> <p>De igual modo, a través de la Encuesta de Satisfacción de los Servicios ofrecidos por la DGII y las mediciones periódicas que se realizan a los servicios comprometidos, se pudo evidenciar que para el 2021 el 100% de las solicitudes recibidas relacionadas a servicios comprometidos con el atributo de Tiempo de Respuesta cumplieron con el estándar establecido; respecto a los demás atributos de calidad, se evidencia un nivel de cumplimiento promedio de 85%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Enlace Carta Compromiso al Ciudadano: https://dgi.gov.do/sobreNosotros/Carta-compromiso-ciudadano/Documents/Brochure-Carta-compromiso-ciudadano-2021-2023.pdf?csf=1&e=MSFIML b) Resultados de los Compromisos de Calidad para el atributo de Tiempo de Respuesta – Carta Compromiso al Ciudadano. c) Encuesta de Satisfacción de los Servicios ofrecidos por la DGII, 2021. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia en un 100% que los canales disponibles para información y asistencia son evaluados de forma recurrente 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. • Redes Sociales (Twitter, Instagram, Facebook, YouTube). • Comunidad de Ayuda. • Cuentas de correos electrónicos. • Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (RAI). • Subportal Web de Transparencia. <p>Resultados Encuestas de Satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Contacto, con un nivel de satisfacción de 99% promedio para el 2021. • Redes Sociales, obtuvo un promedio de 95% de satisfacción general en el 2021. • El canal presencial obtuvo un 91% promedio de satisfacción general para el 2021. • Cuentas de Correo electrónico, con un promedio de satisfacción de 86% para el 2021. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Subportal Web de Transparencia, obtuvo un promedio de 90% de satisfacción en el periodo julio-diciembre 2021. • Portal Web, con una satisfacción general de un 84% en el 2021. • Comunidad de Ayuda de la DGII con una eficiencia de 80% en el 2021. <p>Evidencias Principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta de Satisfacción del Centro de Contacto, 2021. b) Encuesta de Satisfacción de Asistencia Redes Sociales, 2021. c) Reportes mensuales Happy or Not, enero-septiembre 2021. d) Encuesta de Satisfacción Asistencia Cuentas Electrónicas (Información y OFV) 2021. <p>Otras Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Encuesta Satisfacción Subportal Transparencia, 2021. f) Encuesta de Imagen y Satisfacción de los Servicios DGII, 2021. g) Encuesta Comunidad de Ayuda DGII, octubre-diciembre. 2021. 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Para el año 2021 se obtuvo un promedio de 95%, de satisfacción en cuanto a cantidad, utilidad, claridad y comprensión de la información recibida, según la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios.</p> <p>Se evidencia que la institución alcanzó una puntuación promedio de 85% en las evaluaciones mensuales realizadas al Portal de Transparencia por parte de la DIGEIG.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias:</p> <p>a) Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios, 2021.</p> <p>b) Evaluaciones DIGEIG 2021.</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<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> <p>a) Enlace Plan Operativo Anual 2021: https://dgi.gov.do/sobreNosotros/planOperativoAnual/Documents/PlanOperativoAnual2021.pdf#search=poa%202021</p> <p>b) Plan Estratégico 2021-2024: https://dgi.gov.do/sobreNosotros/planEstrategico/Documents/Plan%20Estrategico/PlanEstrategico2021-2024.pdf</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>Para el año 2021, mediante el Portal Único de Transparencia, la institución logró una calificación promedio de 85% en las evaluaciones de la DIGEIG.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	a) Enlace del Portal de Transparencia: https://dgi.gov.do/transparencia/Paginas/default.aspx b) Enlace directo al SAIP: https://saip.gob.do/index.php?content=index c) Evaluaciones DIGEIG 2021.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>En la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios aplicada en el 2021, la institución obtuvo un 95% de satisfacción respecto al horario de servicio establecido. Este horario es diferenciado según el canal de prestación:</p> <p>Centro de Contacto: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 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> a) Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios, 2021. b) Enlace horario de servicio oficinas DGII: https://dgi.gov.do/oficinasDGII/Paginas/default.aspx	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	b) Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios, 2021.	
<p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Se evidencia en un 100% que los costos de aquellos servicios que conllevan algún pago están debidamente desglosados en el Catálogo de Servicios disponible en el portal web institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Enlace Catálogo de Servicios: https://dgii.gov.do/servicios/Paginas/default.aspx</p> <p>Se evidencia en un 100% que la DGII cuenta con la Carta de Compromiso al Ciudadano y el Catálogo de Servicios, ambos disponibles en el portal web institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Enlace Carta de Compromiso al Ciudadano: https://dgii.gov.do/sobreNosotros/Carta-compromiso-ciudadano/Documents/Brochure-Carta-compromiso-ciudadano-2021-2023.pdf?csf=1&e=MSFIML</p> <p>b) Enlace Catálogo de Servicios: https://dgii.gov.do/servicios/Paginas/default.aspx</p>	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</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 Principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Artículos reuniones con diferentes sectores. b) Avisos de apertura de Foros. c) FODA de las áreas para la elaboración de PEI 2021-2024. <p>Otras Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> d) Enlaces: <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan Estratégico DGII 2021-2024 https://dgii.gov.do/sobreNosotros/planEstrategico/Documents/Plan%20Estrat%C3%A9gico/PlanEstrategico2021-2024.pdf ○ Enlace Foro de Contribuyentes: https://dgii.gov.do/publicacionesOficiales/foroContribuyentes/Paginas/default.aspx e) Matriz de interacciones - comentarios de los foros. f) Fotos de las reuniones con el sector empresarial, industrial e instituciones públicas para la elaboración del PEI 2021-2004. 	<p>Actualmente, la institución no cuenta con un sistema de gestión de casos que permita lograr la trazabilidad de las sugerencias recibidas, por ende, no se puede identificar de forma oportuna cuáles de estas han sido implementadas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia en un 100% que la institución constantemente implementa innovaciones en la atención a los contribuyentes. Ejemplos:</p> <p>Sistema de Gestión de Filas: Esta herramienta permite administrar de forma automática las filas en las áreas de atención de la institución, además de generar métricas de servicio. Esta brinda información en tiempo real sobre el servicio en todas las oficinas que lo poseen, permitiendo tomar acciones correctivas sobre el desempeño de cada una. También facilita la inclusión, gestión, administración y distribución de mensajes informativos, publicitarios, educativos y comerciales a través de videos y coletillas informativas.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Citas Web: A través de esta funcionalidad los contribuyentes pueden programar sus citas anticipadamente de forma online. Desde su puesta en funcionamiento en 2020 hasta el 31 de enero 2022, se han agendado un total de 167,037 citas a través de esta plataforma.</p> <p>Happy or Not: Desde el 2019 y hasta septiembre 2021 las terminales Happy Or Not constituyeron uno de los canales formales que la institución empleó para recibir las opiniones de los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>contribuyentes y ciudadanos que visitaban nuestras oficinas. Este canal constituyó 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, contando con una infraestructura de 20 terminales instaladas en 20 oficinas de la DGII. En septiembre 2021 se determinó no renovar las licencias de estas y, en cambio, buscar un mecanismo alterno de medición a través de tabletas el cual fue diseñado y desarrollado de manera personalizada en función de las necesidades y requerimientos institucionales. Esta nueva herramienta denominada Terminal de Medición de Satisfacción del Servicio se empezó a implementar a partir del mes de marzo del año 2022 en las 20 oficinas donde se utilizaba la terminal de medición Happy or Not. Con este nuevo mecanismo, se tiene previsto obtener, en una primera fase, los indicadores de Índice de Satisfacción del Contribuyente (CSAT) e Índice de Recomendación (NPS). En una segunda fase se estaría incorporando el indicador de Índice de Esfuerzo del Contribuyente (CES), que también será obtenido a través de esta herramienta.</p> <p>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.</p> <p>App Móvil: DGII Móvil es una aplicación que permite a los contribuyentes tener acceso a diferentes informaciones relacionadas a la Dirección</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>General de Impuestos Internos directamente en sus smartphones. Sus funcionalidades son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>App Revisame: Es una herramienta de autenticación que permite comprobar la procedencia lícita de los productos sujetos al Impuesto Selectivo 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 de Servicios: Con la finalidad de lograr una mayor accesibilidad a los servicios a través de la modalidad virtual, la institución contempla la automatización de 42 nuevos servicios para el periodo 2021-2024, de los cuales a la fecha se han automatizado e incorporado 18 en la Oficina Virtual.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Capacitaciones Virtuales: Los ciudadanos pueden solicitar capacitaciones gratuitas desde cualquier parte del país a través de las Redes Sociales 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>Evidencias Principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotos de herramientas y aplicaciones b) Reportes <p>Otras Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> c) Simuladores Virtuales. d) Catálogo de Trámites y Servicios de la OFV. 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<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 propiedad de vehículos de motor es del sexo femenino y el 77.3%, masculino.</p> <p>La institución también mide el tema de género en el trámite de incorporación de contribuyentes, donde</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>se evidencia que de los contribuyentes inscritos durante el período 2021, el 45% son mujeres, el 54% hombres y el 1% no se identificó. Igualmente mide la diversidad de nacionalidades a través del mismo trámite y se evidencia que durante el mismo período, el 93% de los contribuyentes inscritos son dominicanos y el 7% son extranjeros.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Enlace Boletín Estadístico Parque Vehicular 2021: https://dgi.gov.do/estadisticas/parqueVehicular/Informes%20Parque%20Vehicular/ParqueVehicular2021.pdf</p> <p>b) Reporte Incorporación al Registro Nacional de Contribuyentes Personas Físicas por Nacionalidad / Género, 2021</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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<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 2021 entrevistas presenciales a profundidad (encuesta 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, grandes contribuyentes y emisores electrónicos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias Principales:</p> <p>a) Informe Encuesta Cualitativa de Imagen y Percepción de la DGII, 2021.</p> <p>b) Evidencias de las reuniones con los gremios y asociaciones (artículos de prensa y comunicación interna).</p> <p>Otras Evidencias:</p> <p>c) Fotos de las reuniones realizadas con el sector industrial y empresarial e instituciones públicas para la elaboración del PEI 2021-2024.</p>	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>l) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</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 que ofrece la institución, permitiendo que los ciudadanos participen con sus sugerencias, opiniones y observaciones. Estos canales son:</p> <p>Foro de Contribuyentes, Comunidad de Ayuda, Quejas y Sugerencias, Redes Sociales, Línea 311, Oficina de Libre Acceso a la información Pública (RAI), Encuestas (mensuales, trimestrales, semestrales y anuales).</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Formularios utilizados para realizar encuestas.</p> <p>b) Enlaces:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Foro de Contribuyentes: https://dgii.gov.do/publicacionesOficiales/foro_Contribuyentes/Paginas/default.aspx ○ Enlace Comunidad de Ayuda: https://ayuda.dgii.gov.do/ ○ Enlace Quejas y Sugerencias: https://dgii.gov.do/opine/sugerenciasQuejasFelicitaciones/Paginas/default.aspx ○ Enlaces Redes Sociales https://www.facebook.com/DGIIRD/ https://www.instagram.com/dgii.rd/?hl=en https://twitter.com/DGii https://www.youtube.com/user/DGIIRD https://do.linkedin.com/company/dgiird ○ Enlace portal Transparencia: https://dgii.gov.do/transparencia/Paginas/default.aspx 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Se evidencia que la DGII cuenta con un Subportal de Transparencia dentro de su portal web, como canal de rendición de cuentas y comunicación para acercar a los contribuyentes y ciudadanos a la institución.</p> <p>Para medir la transparencia de la información disponible, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) realiza unas evaluaciones mensuales que para el año 2021 evidenciaron una puntuación promedio de 85% para la institución.</p> <p>Asimismo, se evidencia que en dicho subportal se encuentran disponibles las estadísticas y balances de gestión de la OAI.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	a) Enlace Subportal Transparencia: https://dgi.gov.do/transparencia/Paginas/default.aspx b) Evaluaciones Mensuales de la DIGEIG, 2021. c) Enlace Estadísticas y balances de Gestión de la OAI: https://dgi.gov.do/transparencia/Oai/informeGestionOai/Paginas/default.aspx	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>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 2021-2023; 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Carta Compromiso actualizada 2- Encuesta de satisfacción de servicios 2021. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>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 principales actores de las operaciones en la DGII en la formulación del Plan Estratégico Institucional y del Plan Operativo Anual 2022. (evidencia fotos del lanzamiento del PEI).</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Convocatoria a reuniones de trabajo de definición de estrategias. 2- Minutas de encuentros relativos a esas mesas de trabajo. 3- Reuniones de trabajo POA 2022 <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. 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.</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. 4- Contrato de prestación de servicios psicológicos al personal para apoyar la mejora continua. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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: 4- Plan de Auditoría 2022. 5- Planes de Acción de Mejora de los procesos auditados (ejemplo GAF).</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<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 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>Evidencia: 1- Código de ética Institucional 2- Correo de publicación del CEI</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	3- Declaración de Compromiso Ético de altos funcionarios.	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<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>Evidencias: 1- Publicaciones en cada medio de difusión y diálogo comunicacional.</p> <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 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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: I- Imágenes de jornadas de asistencia realizadas por empleados.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Se evidencia que en el plan anual 2022, se contemplaron ocho (8) proyectos de alto impacto a la gestión y los objetivos misionales, con el propósito de lograr la eficientización, automatización y mejora de procesos con el uso de las TIC's. Evidencia: I- Lista de proyectos de TIC 2022.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Se evidencia que se ha diseñado un proyecto para la digitalización del 100% de los documentos que se reciban en la institución, así como por encima del 70% de los archivos documentales, con el propósito de eficientizar la gestión de soportes y garantizar el uso adecuado de la información recibida y producida en las operaciones recurrentes con los contribuyentes y/o relacionados. Evidencia: I- Proyecto de Digitalización Institucional POA 2022.	
9) La agilidad de la organización.		No se evidencia

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) 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>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</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</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- POA 2022 2- Reportes de BSC que presenten el rendimiento de las áreas (7.1.2.1). <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.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Lista de políticas y procedimientos administrativos. 2- Algunas políticas y procedimientos tributarios. <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 con el rol que le corresponda, que sirven como base a las evaluaciones al personal cada año.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencia: 1- Manual y Descripción de Puestos versión marzo 2022. 2- Política de Evaluación de Personal act. 2021</p> <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: 3- Plantilla de Evaluación de Personal.</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha elaborado un plan de capacitación con unas 400 acciones formativas planificadas, las cuales impactan al 100% de las áreas misionales y de apoyo administrativo.</p> <p>Evidencia: I- Plan de Capacitación 2022.</p> <p>Se evidencia que el 95% de los colaboradores son informados correctamente a través del canal de comunicación interna; así mismo, se dispone de murales y buzones de sugerencia que sirven como herramienta de comunicación interna entre empleados-institución y viceversa.</p> <p>Evidencias: I- Mensajes de comunicación interna</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	2- Buzones de sugerencia (informes-mediciones)	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Se evidencia que el 100% de empleados destacados por tiempo en el servicio y entrega han sido reconocidos por la institución, quienes cumplieron con las condiciones del MAP para el mérito al servicio público, hasta el año 2019. (Evidencia: Fotos, lista de empleados reconocidos por mérito al servicio público).</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 con el cumplimiento de metas estratégicas propuestas y a aquellos destacados en el éxito de proyectos especiales de gran impacto a la entidad. (Evidencia: política de incentivos)</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 con 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>institución. (Evidencia; capacitaciones en gestión del cambio, lista de asistencias, identificación de proyectos de innovación, renovaciones para mantener estándares adecuados de TIC)</p> <p>Evidencia:</p> <p>1- Convocatorias a capacitaciones en gestión del cambio.</p> <p>2- Lista de asistencia o fotos de capacitaciones realizadas en ese tema.</p> <p>3- Lista de algunos proyectos de innovación implementadas en la gestión de TIC.</p>	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>l) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>1- Informaciones y comunicaciones generales al personal de gestiones internas.</p> <p>2- Publicación de trabajos, normas o políticas departamentales que impacten la transversalidad de las funciones en las áreas.</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</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.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1- Informaciones y comunicaciones generales al personal en temas de sensibilidad humana, cuidados, vida personal y salud.</p> <p>2- Contrato de prestación de servicios de psicología, para apoyo al personal.</p> <p>Se evidencia que el la DGII se promueve la igualdad de oportunidades y la diversidad cultural y de género. Cabe destacar que, las mujeres representan el 55%del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Lista de puestos ejecutivos por género.</p> <p>Se evidencia que el 90% de las localidades de la DGII han sido intervenidas, remodeladas o adecuadas para mejorar y adecentar las condiciones en que trabaja el personal de las diferentes unidades</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>de servicio y gestión operativa y/o administrativa, logrando al unísono perfeccionar los niveles de servicios a los contribuyentes o ciudadanos/as. (Evidencia lista de Oficinas y administraciones remodeladas o adecuadas en los últimos 2 años).</p> <p>Evidencia: I- Lista de Oficinas y/o localidades remodeladas.</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</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: 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	1- Convocatoria de talleres de acompañamiento de RRHH en temas de empoderamiento, motivación y gestión.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<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>1- Formularios de detección de necesidades de capacitación.</p> <p>2- Convocatorias de respuesta a necesidades de formación.</p> <p>3- Identificación de la relación de las formaciones con los objetivos planteados en el PEI.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices derotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>Se evidencia que un nivel de ausentismo de un 26.26% con relación a los colaboradores; así como también un nivel de rotación del personal de 15.04.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1-Reporte de ausentismo del 2021.</p> <p>2- Reporte de rotación del personal en 2021.</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Se evidencia que el 90% del personal participa en actividades de mejora continua, a través del establecimiento de iniciativas en el POA anual, en adición a la respuesta de Planes de Acción que	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>nacen de Auditorías practicadas a procesos o áreas de la institución.</p> <p>Evidencia: 1- POA 2- Planes de Acción (varios)</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia que son atendidos el 100% de los casos reportados por los canales de denuncia relativos a dilemas éticos o conflictos de interés.</p> <p>Evidencia: 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> <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. 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: 1- Convocatorias de las jornadas. 2- Fotos/documentación de asistencia en las actividades de responsabilidad social.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) 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 las capacidades de trato y servicio al cliente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul 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. 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<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 estas. No hubo evaluaciones de desempeño este año.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Algunas evaluaciones de personal de muestra. 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Lista de principales herramientas de TIC. 2- - Usuarios/indicadores de uso de estas. 	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</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> <ol style="list-style-type: none"> 1- Convocatorias y listas de asistencias de actividades de desarrollo de capacidades y formación técnica o profesional. <p>Se evidencia que el 100% de empleados destacados por tiempo en servicio y entrega la entidad ha sido reconocido por la institución, quienes también cumplieron con las condiciones del MAP para el mérito al servicio público, hasta el año 2019. (Evidencia: Fotos, lista de empleados reconocidos por mérito al servicio público).</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 con el cumplimiento de metas estratégicas propuestas y a aquellos destacados en el éxito de proyectos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	especiales de gran impacto a la entidad. (Evidencia: política de incentivos). Evidencia: I- Política de Incentivos al personal	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:	<p>Se evidencia que 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 52 empleados afiliados.</p> <p>Por su parte, en el 2021 la DGII realizó actividades humanitarias con el fin de crear conciencia y brindar ayuda a personas en situación de desventaja con donaciones del personal de la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En agosto 2021 se visitó el hogar “Escuela de niñas Doña Chucha” en donde la institución hizo entrega de vajilla (tenedores, cuchillos, cucharas y bandejas) otorgada por nuestra cafetería Panoramio, beneficiando a 120 niños del hogar. - En diciembre 2021 se puso en práctica el valor institucional “Vocación de Servicio” llevándose a cabo una dinámica en la que se 	
I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>motivó al personal a hacer entrega de donativos para las fundaciones: “Fundación Nacional Educación y Sociedad para envejecientes” en la que se encuentran 265 ancianos inscritos asistiendo diariamente de manera fija entre 60 y 70. Dentro de los artículos entregados están: ropa, pampers, enlatados, artículos de limpieza, gel desinfectante, mascarillas etc. Mientras, se hizo la visita al Hogar de niños “Fundación comunitaria soñando con el amor de Jesús” (Guardería) la cual consta de 115 niños, de los cuales asisten diariamente de manera fija entre 94 y 97 niños en edades de 0 y 6 años, haciéndose entrega de artículos de primera necesidad y no perecederos.</p> <p>- En enero 2022 nuestro Director General por motivo del Día de Reyes gestionó la entrega de juguetes para los infantes del referido Hogar de niños “Fundación comunitaria soñando con el amor de Jesús”.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Informe de Planes Corporativos de DGII con gimnasios, al 31 de marzo 2022 2- Foto entrega de donativo al hogar “Escuela de niñas Doña Chucha”, en agosto 2021. 3- Boletín Informativo de la Gerencia de Comunicación Estratégica, sobre donativo realizado al Hogar de ancianos “Fundación Nacional Educación y Sociedad para envejecientes”, y al Hogar de niños “Fundación comunitaria soñando con el amor de Jesús”, en diciembre 2021. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>Se evidencia que la DGII brinda apoyo a las personas en situación de desventaja otorgando ayuda económica a empleados con hijos especiales, complicaciones médicas y situaciones familiares. En el último cuatrimestre del 2021, la DGII desembolsó RD\$780,000.00 a 63 empleados, para un total de 65 niños especiales beneficiados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Programa de Ayuda Niños Especiales T4 <p>Se evidencia que la DGII es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), obteniendo en el mes de diciembre 2021, un 88% en los aspectos evaluados.</p> <p>Evidencia: Evaluación DIGEIG del mes de diciembre 2021</p>	<p>No se evidencia medición de impacto de la DGII en la seguridad y movilidad</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Se evidencia que la DGII 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.</p> <p>En el 2021 la DGII tomó las siguientes medidas de impacto medioambiental:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Donación de 29,605 kilos de papel para reciclaje a Reciclarplastic Dominicana SRL 2) Sustitución de mascarillas desechables por mascarillas reusables, mediante el suministro de 2 mascarillas por empleado, con el propósito de reducir el impacto medioambiental que causa el uso de materiales desechables 3) Trazar pautas para el consumo de agua mediante recordatorios vía comunicación interna <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) Comunicación Interna - Mascarillas reusables, solución ecológica y respetuosa con el medio ambiente para hacer frente al Covid-19 4) Instructivo para uso de mascarillas reusables 5) Comunicación Interna de ahorro de Agua 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Opinión pública 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>En cuanto a la percepción de accesibilidad y transparencia de la institución, se evidencia que, en la evaluación del mes de diciembre 2021, realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la DGII obtuvo un 96% en el portal de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).</p> <p>Asimismo, de la media seleccionada para la Encuesta de Imagen y Satisfacción del Servicio de la DGII del 2021, el 87% de los contribuyentes encuestados considera que la institución es ética o muy ética en su proceso de recaudación; y el mismo porcentaje (87%) indica estar satisfecho, de manera general, con los canales a través de los cuales la DGII ofrece sus servicios (presencial y alternos).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Evaluación DIFEIG del mes de diciembre 2021 2- Informe de Resultados de la Encuesta de Imagen y Satisfacción del Servicio de la DGII – Enero 2022 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) 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 medioambientales, uso de materiales		Se propone agregar criterio de proveedores con perfil de responsabilidad social para compras y contrataciones

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>recicladados, 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>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia que la DGII cuenta con 12 acuerdos de cooperación con diferentes instituciones, entre las que se encuentran el Ministerio de la Presidencia, el Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología (MESCYT), el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Industria Comercio y Mipymes (MICM), el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), la Procuraduría General de la República (PGR), el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), la Unidad de Análisis Financiero (UAF), la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC). Asimismo, han sido suscritos acuerdos de intercambio con centros educativos, tales como la Universidad Iberoamericana (UNIBE), la Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA), el Centro de Estudios Financieros y el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI).</p> <p>De manera específica, el año 2021 la DGII suscribió 3 acuerdos de cooperación con (i) el Ministerio de la Presidencia, (ii) MESCYT / Centro de Estudios Financieros / UDIMA, y con (iii) UNIBE.</p> <p>Evidencia: I. Relación de Acuerdos Interinstitucionales 2006 - 2022, del Departamento de Relaciones Institucionales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Se evidencia que, durante el año 2021, la Gerencia de Comunicación Estratégica de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) realizó un total de 33 notas de prensa, siendo éstas difundidas en los principales medios nacionales, con una exitosa cobertura a nivel nacional.</p> <p>En las notas de prensa se trataron los temas de las recaudaciones mensuales de la institución; recaudos de la Ley 46-20 sobre Transparencia y Revalorización Patrimonial y del Marbete, así como la Facturación Electrónica; el Día Escolar de la Cultura Tributaria; apertura de servicios; servicios sin citas; sometimiento de licorera por fraude fiscal; pago por residuos sólidos; inversión en tecnologías; Normas Generales entre otros.</p> <p>Por su parte, la DGII cuenta con una agencia de monitoreo que permite medir la colocación de campañas publicitarias implementadas, y las menciones de Impuestos Internos en medios de comunicación que incluye televisión, radio y digitales en Santo Domingo y Santiago; consiste en alertas diarias que son enviadas vía correo electrónico y un reporte semanal de todas estas menciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Gerencia de Comunicación Estratégica - Contrato núm. CCC-007-2022 de servicio de monitoreo Publimonitor EIRL - Imagen fotostática de pantalla con correos de la agencia de monitoreo Publimonitor 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la DGII alienta a sus empleados a realizar donativos para personas socialmente desfavorecidas como son los envejecientes.</p> <p>En diciembre 2021 se puso en práctica el valor institucional “Vocación de Servicio” llevándose a cabo una dinámica en la que se motivó al personal a hacer entrega de donativos para la “Fundación Nacional Educación y Sociedad para envejecientes” en la que se encuentran 265 ancianos inscritos asistiendo diariamente de manera fija entre 60 y 70. Dentro de los artículos entregados están: ropa, pampers, enlatados, artículos de limpieza, gel desinfectante, mascarillas etc.</p> <p>Por otro lado, la DGII brinda apoyo a las personas en situación de desventaja otorgando ayuda económica a empleados con hijos especiales, complicaciones médicas y situaciones familiares. En el último cuatrimestre del 2021, la DGII desembolsó RD\$780,000.00 a 63 empleados, para un total de 65 niños especiales beneficiados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Boletín Informativo de la Gerencia de Comunicación Estratégica, sobre donativo 2021 realizado al Hogar de ancianos “Fundación Nacional Educación y Sociedad para envejecientes” - Informe Programa de Ayuda Niños Especiales T4 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se evidencia que la DGII realiza actividades filantrópicas como la promoción de la lectura entre sus empleados. En abril 2021 se encomendó un recorrido literario donde cada empleado voluntario</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>compartió un libro que haya disfrutado relativo a novelas sobre viajes o turismo, biografías de personajes históricos, y sobre la gestión del tiempo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Interna sobre recorrido literario 	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Se evidencia que la DGII desarrolla acciones de capacitación a nivel nacional, impartidas por el equipo de Facilitadores de la Red de Especialistas Tributarios y Educadores (RETRIBUYE), formada por empleados de la institución que reciben entrenamiento permanente sobre los cambios y actualización de las normativas y procedimientos tributarios.</p> <p>Las capacitaciones se imparten en la Modalidad Presencial con charlas y talleres a nivel nacional, y en la Modalidad Virtual con videoconferencias y talleres a través de las plataformas Cisco Webex Meetings y Zoom. El tiempo de duración oscila entre 1 a 5 horas.</p> <p>En el 2021 fueron realizadas las siguientes capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 90 actividades de capacitación dirigida a MIPYMES, donde 2,367 empresas fueron beneficiadas - 406 actividades de capacitación dirigidas a personas físicas, jurídicas y público en general, para un total de 21,415 beneficiarios - Ciclo de capacitación a las MIPYMES donde 117 miembros de la Fundación Aniel fueron capacitados. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> - 47 actividades de capacitación dirigidas a empleados de la institución, con un total de 1,407 empleados beneficiados. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe del Departamento de Educación Tributaria – Educación al Contribuyente - Información año 2021 - Informe de Estadísticas del Departamento de Educación Tributaria a Diciembre 2021 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>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.</p> <p>Asimismo, en el 2021 fueron realizadas 3 jornadas de vacunación contra el Covid-19, donde 1,134 empleados fueron inoculados; así como un total de 200 pruebas de antígenos realizadas. Por su parte, 157 empleados fueron atendidos en las jornadas contra el Cáncer realizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aviso de Comunicación Interna de la Gerencia de Comunicación Estratégica – Jornada de vacunación 1ra dosis – Mayo 2021 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> - Aviso de Comunicación Interna de la Gerencia de Comunicación Estratégica – Jornada de vacunación 2da dosis – Julio 2021 - Aviso de Comunicación Interna de la Gerencia de Comunicación Estratégica – Jornada simultánea COVID19 – 3ra dosis vacunas y pruebas – Enero 2022 - Invitación Jornadas de Salud para ellas - Mes de sensibilización cáncer de mama – Gerencia de Comunicación Estratégica – Octubre 2021 	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza seguimiento de la Huella Ecológica generada por sus actividades, principalmente en el consumo de papel, teniendo que para el 2021 fueron consumidos 532,158 kg de papeles, de los cuales fueron donados para reciclaje un total de 29,605 kilos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Huella Ecológica 2021 2. Certificación de Recic-plastic Dominicana SRL 	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Con el compromiso de ofrecer servicios de calidad que agreguen valor, la DGII registra una alta cantidad de trámites o servicios a disposición de sus usuarios.</p> <p>Los usuarios han realizado una gran cantidad de trámites y/o solicitudes de servicios, a través de los diferentes canales con los que cuenta la institución, tanto digitales como presenciales. Durante el 2021, los contribuyentes depositaron algo más de 201,000 trámites y/o servicios tributarios en las diferentes oficinas de la DGII. De vehículos de motor, el monto supera las 61,000 trámites o solicitudes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Trámites y Servicios por Oficina- 2021b) Métricas Asistencia Digital- 2021c) Transacciones por Oficina - Sistema de Turnos 2021d) Control de Métricas de Centro De Atención Telefónica - Tabla de Resultados - 2021 <p>La República Dominicana fue uno de los países de la región con mayor crecimiento económico durante el 2021 (12.3% respecto al 2020, según el BCRD). Esto evidenció una franca recuperación respecto a los efectos de la pandemia iniciada en marzo del 2020.</p> <p>El papel de la DGII en este logro es fundamental, ya que sus ejecuciones durante el 2021 dieron como resultado un nivel de ingreso económico para el país</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>de 607,446.4 millones de pesos, lo que representa más del 70% del total de las recaudaciones gestionadas por el Estado dominicano.</p> <p>Este trabajo, ha contribuido en gran medida a la estabilidad económica del país, lo que se traduce en un incremento en la capacidad del Estado para hacer frente a los altos costos de los productos básicos a nivel global.</p> <p>Parte del éxito de la DGII en sus estrategias de incrementar las recaudaciones durante el 2021 se debe en gran medida a una serie de accionadas implementadas en el segundo semestre, las cuales ayudaron a reducir el costo de cumplimiento tributario de los contribuyentes, incentivando la productividad e inyectando mayor confianza. Algunas de estas medidas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdo de Pago ISR Personas Jurídicas 2. Exención de Anticipos 3. Exoneración del pago primera cuota del Impuesto Sobre los Activos <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Informe Recaudación enero-diciembre 2021 b) Memoria Institucional 2021 	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>La DGII es la institución que mayor aporte hace a los ingresos fiscales del Estado dominicano. De 837,961.6 millones de pesos recaudados por el Estado dominicano durante el 2021, la DGII aportó 607,446.4 millones, representando esto un 72.5%. Dichas recaudaciones, respecto al 2020 (RD\$ 443,169.6), representan un crecimiento de un 37%.</p> <p>Si se compara el monto anterior con el presupuesto nacional aprobado en 2021 (RD\$</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>1,074,317,127,711), lo recaudado por la DGII representa aproximadamente el 57%. Esto evidencia la importancia de las actividades recaudadoras de la DGII para el Estado dominicano.</p> <p>La Cepal ha calculado que, en el 2021, Latinoamérica creció un 6.2% promedio, mientras que República Dominicana superó el 12% respecto al 2020. Los aportes provenientes de las recaudaciones de la DGII son sumamente importantes para que la República Dominicana alcance estos logros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de Recaudación 2021 b) Memoria Institucional 2021 	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Del 2018 al 2020 se habían firmado sólo 6 acuerdos; sin embargo, durante el 2021 se desarrollaron 3 acuerdos de interoperabilidad: uno (1) con la Cámara de Cuentas y dos (2) con la OGTIC.</p> <p>La Cámara de Cuentas, a través del acuerdo con la DGII, solicita el suministro de data sobre los funcionarios públicos, que pueda cruzar con otras bases de datos para validar las declaraciones juradas de estos. A este acuerdo se le ha dado cumplimiento, ya que actualmente en la DGII se están desarrollando las API's que servirán de medio para compartir dichos datos.</p> <p>La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), busca formalizar la oferta de varios servicios informáticos a la DGII, a través de un Acuerdo Marco Interinstitucional; el otro acuerdo consiste en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>establecer los mecanismos legales para mantener en sus instalaciones el Data Center Alterno de la DGII y garantizar su operatividad.</p> <p>Evidencias: a) Lista de Solicitudes de Acuerdos Interinstitucionales y Estatus</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</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 de las Administraciones Locales"</p> <p>De igual forma, se evidencia que la Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano, realiza inspecciones mensuales sobre la calidad en los servicios ofrecidos a través del Centro De Atención Telefónica. Durante el 2021, estos resultados fueron mejorando con el paso del tiempo, alcanzando un porcentaje de atención en el canal electrónico por encima del 95% en los últimos 6 meses.</p> <p>Otros Resultados Registrados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta de Satisfacción: 98.85% 2. Resultado de Calidad en Monitoreos Telefónico: 97.66% 3. Nivel de Servicio en la Central Telefónica: 91.17% <p>Evidencias: a) Informe final - auditoría enero 2021 b) Control de Métricas Call Center 2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Se evidencia la implementación de los siguientes proyectos innovadores durante el año 2021:</p> <p>1. Desarrollo de Facturador Gratuito en Facturación Electrónica: El Facturador Gratuito consiste en una facilidad tecnológica gratuita proporcionada por DGII que permite emitir y recibir e-CF, conforme al sistema fiscal de Facturación Electrónica establecido en República Dominicana, para aquellos contribuyentes que deseen facturar electrónicamente.</p> <p>2. Diseño de Placa Provisional Electrónica: Las placas provisionales se utilizan para la identificación vehicular temporal dentro del territorio nacional, así como para la circulación en la vía pública por un periodo de hasta noventa (90) días de los vehículos de motor y remolques</p> <p>3. Reembolso Tarjeta de Turista: Consiste en la implementación de un flujo que agilizó el proceso de desembolso del impuesto “Tarjeta de Turista”. El mismo fue coordinado junto a la Dirección General de Migración y el Banreservas.</p> <p>Evidencias: a) PDF: Paso a Paso Facturador Gratuito b) Link: https://www.youtube.com/watch?v=K7B8pH7NweU c) Link: https://dgii.gov.do/sobreTarjetaTurista/Paginas/reembolsos.aspx</p>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Se evidencia que la DGII ha asumido tres grandes iniciativas, cuyos objetivos buscan impactar y reformar al sector público:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>1. Burocracia Cero: promover que el sistema gubernamental sea más eficiente, ágil, transparente en las respuestas de las solicitudes de los ciudadanos mediante la implementación de una plataforma que pueda interconectar las informaciones, datos y formularios bajo un marco de protección, ética y ciberseguridad, así como evitar duplicidad de documentos que ya tiene el Estado.</p> <p>2. Creación del Comité de Implementación de Estándares TIC: como instancia para la coordinación, organización y gestión para la implementación de estándares y políticas de tecnologías de la información y comunicación y gobierno digital.</p> <p>3. Agenda Digital 2030: Una carta de ruta que nos guiará hacia dónde queremos estar como nación en materia de adopción tecnológica, impactando a los sectores productivos, gubernamentales, académicos y la sociedad en su conjunto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resolución creación del Comité de Implementación de Estándares TIC de la DGII b) Agenda Digital 2030 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se evidencia que la institución elabora informes de ejecución financiera mensualmente y son publicados en el portal de transparencia.</p> <p>Se evidencia que la DGII, durante el 2021, no ha realizado incrementos sustanciales en la nómina respecto al año 2020; sin embargo, continúa entregando resultados importantes en materia de recaudación y fiscalización. El departamento de RRHH lidera un proceso ambicioso de capacitación del personal, mediante fondos internos y del BID, el cual ayuda a mantener niveles importantes de desempeño en el personal.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Ejecución de Gastos y Aplicaciones Financieras 2021</p> <p>b) Nómina Nombrados al Cierre 2021</p> <p>Se evidencia que en la institución 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:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>-Nuevos Productos con Alto Valor Agregado para los Usuarios, Como el Régimen Simplificado de Tributación (RST)</p> <p>-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.</p> <p>-Incremento del Trabajo Colaborativo Multidisciplinario No Presencial</p> <p>•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> <p>En cuanto a "productos y servicios" podemos resaltar: creación de módulo para ver casos no creados en sistema de gestión, Creación del Módulo de Suspensión de Recargos en los diferentes procesos de Rectificativa, Proyecto Facilidades de Pago por Circular No. 14, Modificación de Vigencia y reglas de flujo de aprobación de Carnet Exoneración de ITBIS de Zona Franca, Facturador Gratuito, Placa Provisional Electrónica, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Marco de Trabajo DGII: Desing Thinking</p> <p>b) Memoria Institucional 2021 (Resultados Plan de Capacitación)</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	Se evidencia que, de las instituciones recaudadores del Estado dominicano, la DGII es la que mayor volumen de ingresos representa para el país. Durante el 2021, la institución recaudó el 72% del total aportado al erario nacional.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Por otro lado, DGII cada vez se supera a sí misma, ya que el nivel de recaudación ha percibido incrementos importantes en los últimos 3 años: 2019 (RD\$483,075.8 millones); 2020 (RD\$ 443,169.6) y 2021 (RD\$ 607,446.4).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memoria Institucional 2021 b) Informe Recaudación 2019 c) Informe Recaudación 2021 (se compara con 2020) 	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</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> <ul style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de vigencia 2. Fecha de cierre 3. Objetivo y alcance <p>El acuerdo firmado con la OGTIC ha sido de mucho beneficio para la DGII ya que esto ha permitido crear las bases para los proyectos de continuidad de negocio que actualmente se están planificando. Este acuerdo permite situar en las instalaciones del Data Center del Estado, gestionado por la OGTIC, el Data Center Alterno de la DGII. En este Data Center se tiene planificado conectar, bajo condiciones “Activo-Activo”, el Data Center Principal, con la finalidad de que se cuente con un respaldo real de las informaciones gestionadas por la DGII sobre los contribuyentes dominicanos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Sobre el acuerdo firmado con Cámara de Cuentas, el mismo se encuentra en fase final de desarrollo, por lo que, a la brevedad, estos podrán hacer uso de la data facilitada por la DGII para garantizar la transparencia en los procesos de declaraciones juradas de bienes, presentadas por los funcionarios del Estado dominicano.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Resumen Ejecutivo Data Center del Estado-DGII</p> <p>b) Borrador Acuerdo Cámara de Cuentas-DGII</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</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>a) Proyectos Completados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bizagy: herramienta empleada para la automatización de procesos • Oficina Virtual 3.0.: mejorar calidad servicios a los usuarios • Placa Provisional Electrónica • 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. <p>b) Proyectos en Implementación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de nuevo módulo de registro (Proyecto Migración TAX) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Sustitución de Estaciones de Trabajo por Laptops para incrementar flexibilidad en el trabajo de los colaboradores que aplican. • Fortalecimiento de la célula de integraciones, para agilizar las solicitudes de interoperabilidad realizadas por otras instituciones del Estado. • Implementación de una estructura más ágil en la Gerencia de Tecnología. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura de Pantalla Herramienta Bizagy b) PETI 2021-2024 c) POA GTIC 2021 d) Presentación OFV 3.0 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<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 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La DGII fue reconocida en el marco de la celebración del Premio Nacional de la Calidad con medalla de plata, por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Pese a ser la primera vez que la DGII participa en estos premios, logró este importante premio que demuestra el nivel de madurez de la institución.</p> <p>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 41.86% (en 2020 fue de 35%); ITICGE: 81.45 (en 2020 fue de 80.06%); Índice de Satisfacción Ciudadana: 92%.</p> <p>Evidencias: a) Link: https://dgi.gov.do/noticias/Paginas/DGII-recibe-medalla-plata-premio-nacional-calidad.aspx#:~:text=%E2%80%9CDesde%20hace%2017%20a%C3%Bl os%2C%20el,autodiagn%C3%B3stico%22%2C%20expuso%20Castillo%20Lugo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se evidencia un porcentaje de ejecución del presupuesto de 77%, un valor muy similar al del año 2020 donde se registró un 78%.</p> <p>Evidencias: a) Informe de Ejecución Presupuestaria b) Ejecución de Gastos y Aplicaciones Financieras</p> <p>Se evidencia que en la matriz de proyectos de TI 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 “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.