



Informe de Avance

“Implementación del Plan de Mejora Institucional del Modelo CAF correspondiente al período 2020-2021”

Elaborado por

**Dirección de Planificación y Desarrollo
(Departamento de Calidad en la Gestión)**

**Mayo 2021
Santo Domingo, D.N.**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
I. AVANCES DEL PLAN DE MEJORA.....	4
A) CRITERIO 3: PERSONAS "Subcriterio 3.1"	4
B) CRITERIO 5: PROCESOS	5
"Subcriterio 5.1"	5
"Subcriterio 5.2"	6
C) CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	7
"Subcriterio 6.2. Mediciones de Resultados"	7
D) CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	8
"Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción"	8
E) CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	9
"Subcriterio 8.1. Mediciones de la percepción"	9
F) CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	10
"Subcriterio 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir."	10
II. RESUMEN DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA.....	11
III. ANEXOS.....	13

INTRODUCCIÓN

El Marco Común de Evaluación (CAF) es una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en las Administraciones públicas, con la finalidad de proporcionar a las organizaciones del sector público dominicano, una herramienta común para aplicar técnicas de gestión de calidad en su administración.

Una vez realizada la autoevaluación, se elabora un plan de mejora cuyo objetivo es desarrollar un conjunto de acciones para el seguimiento y control de las áreas de mejora detectadas durante el proceso de evaluación, en procura de lograr el mejoramiento continuo de la organización.

Este documento tiene como objetivo presentar el nivel de avance del Plan de Mejora 2020-2021 correspondiente a la Autoevaluación CAF realizada para el periodo 2019-2020.

Se presentan los avances de ejecución de los subcriterios 3.1, 5.1 y 6.2, así como de los subcriterios 7.1, 8.1 y 9.1.

I. AVANCES DEL PLAN DE MEJORA.

A continuación, se presentan los niveles de avance de las tareas relacionadas con el plan de mejora institucional:

A) CRITERIO 3: PERSONAS "Subcriterio 3.1".

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

Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Área responsable
Elaborar y aprobar políticas de inserción de personas con discapacidad.	Realizar inventario de los recursos humanos designados en las áreas organizativas con discapacidad y proponer política de inserción y seguimiento	Contribuir con la contratación de ciudadanos que por limitaciones físicas se les dificulta conseguir empleo.	1) Proponer política de inserción y seguimiento a empleados con discapacidad. 2) Dar seguimiento a cualquier eventualidad en el área de trabajo	DARH

Nivel de ejecución:

1) Está en proceso de revisión y actualización la política de inserción y seguimiento laboral de personas con discapacidad, elaborada en 2018 (**Anexo 1**). *Tarea al 100 % de ejecución.*

2) En el mes de abril, iniciaron sus labores en la institución una persona con Síndrome de Down y otra no vidente, asignados al Departamento de Protocolo y Eventos, y a la Dirección de Coordinación del Despacho, respectivamente (**Anexo 2**). *Tarea ejecutada al 100 %.*

3) No se evidencia ningún reporte de eventualidad en el área de trabajo. *Tarea ejecutada al 100 %.*

B) CRITERIO 5: PROCESOS

"Subcriterio 5.1".

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

Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Área responsable
No se evidencia el establecimiento de objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos.	Implementar un sistema de gestión y medición de procesos basado en indicadores	Contar con una herramienta orientada a la mejora de procesos y el aumento de la productividad.	1) Capacitar al personal de la DPD en gestión de procesos e indicadores. 2) Seleccionar procesos pilotos. 3) Definir indicadores para los procesos seleccionados. 4) Evaluación y seguimiento.	DPD

Nivel de ejecución:

- 1) Fue remitida, para los fines correspondientes, la solicitud de capacitación en Gestión por indicadores (**Anexo 3**). *Tarea al 25 % de ejecución.*

"Subcriterio 5.2".

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

Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Área responsable
Proceso de Certificación de la NORTIC B2	Implementar la NORTIC B2	Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Demostrar el compromiso formal del Ministerio de Hacienda con la implementación del Gobierno Abierto y Transparencia, a través de una carta firmada por el ministro, dirigida al director de la Oficina Presidencial para las Tecnologías de Información y Comunicación (OPTIC) 2) Solicitar la apertura del proceso de certificación de la normativa NORTIC B2 sobre accesibilidad WEB en el Estado dominicano. 3) Recolectar las evidencias requeridas por la Optic y enviarlas al consultor designado para revisión y análisis. 4) Si existen observaciones por parte del consultor, entonces se deben subsanar. 5) Recibir confirmación de certificación de la normativa. 	DIGES

Nivel de ejecución:

El Ministerio de Hacienda obtuvo el 18 de febrero 2021 la certificación de la normativa NORTIC B2 (**Anexo 4**). *Tareas ejecutadas al 100%*.

C) CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

"Subcriterio 6.2. Mediciones de Resultados"

Resultados en relación con la participación.

Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Área responsable
No se evidencia mediciones de los resultados en relación al grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Incluir nuevos parámetros de medición en las encuestas que se aplican a los ciudadanos clientes.	Determinar la percepción que tienen nuestros clientes-ciudadanos sobre varios criterios o parámetros organizacionales.	Aplicar medición de los nuevos parámetros y generar los resultados correspondientes.	Dirección de Planificación y Desarrollo
No se evidencia medición de los resultados en relación a la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.				

Nivel de ejecución:

A) Fueron aplicados a la herramienta de medición de la encuesta "Satisfacción de la calidad de los servicios públicos" los nuevos parámetros sobre "grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes" y "disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios" (**anexo 5**).

Pendiente la elaboración del informe de resultados de esta encuesta proyectado para junio 2021. *Tarea al 70% de ejecución.*

D) CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

"Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción"

Resultados en relación con la percepción global de las personas.

Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Área responsable
No se evidencia mediciones en relación a la percepción de los empleados sobre la responsabilidad social de la organización.	Incluir nuevos parámetros de medición en las encuestas que se aplican a los colaboradores	Determinar la percepción que tienen nuestros empleados sobre varios criterios o parámetros organizacionales.	1) Definir nuevos parámetros a medir. 2) Modificar herramienta de medición. 3) Aplicar medición de los nuevos parámetros y generar los resultados correspondientes.	Dirección de Planificación y Desarrollo

Nivel de ejecución:

A) Fueron definidos los nuevos parámetros a medir y se modificó la herramienta utilizada para medir la percepción de los colaboradores con relación a la responsabilidad social de la organización (**Anexo 6**). *Tarea ejecutada al 100 %.*

B) Se aplicó a todo el personal la encuesta "Percepción de los colaboradores con relación a la Responsabilidad Social de la organización" conforme a la herramienta definida (**Anexo 7**). *Tarea ejecutada al 100 %.*

C) Se elaboró el informe de resultados correspondiente (**Anexo 8**). *Tarea ejecutada al 100 %.*

E) CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

"Subcriterio 8.1. Mediciones de la percepción"

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social.

Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Área responsable
No se evidencia medición de percepción hacia las cuestiones medioambientales.	Incluir nuevos parámetros de medición en las encuestas que se aplican a los colaboradores.	Determinar la percepción que tienen nuestros empleados sobre varios criterios o parámetros organizacionales.	1) Definir nuevos parámetros a medir. 2) Modificar herramienta de medición. 3) Aplicar medición de los nuevos parámetros y generar los resultados correspondientes.	Dirección de Planificación y Desarrollo
No se evidencia la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).				

Nivel de ejecución:

A) La ejecución de estas actividades se encuentran dentro de la herramienta utilizada para medir la percepción de los colaboradores con relación a la responsabilidad social de la organización, la cual mide la percepción de nuestros colaboradores con relación a cuestiones medioambientales, y a la participación de la institución en la organización de eventos culturales o sociales. *Tarea ejecutada al 100 %.*

B) Encuesta aplicada *Tarea ejecutada al 100 %.*

C) Informe de resultados elaborado (**Anexo 6**). *Tarea ejecutada al 100 %.*

F) CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

"Subcriterio 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir."

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con resultados e impacto a conseguir.

Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Área responsable
No se evidencia el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Diseñar e implementar una herramienta para medir el grado de cumplimiento de los acuerdos suscritos entre el MH y las demás instituciones.	Verificar la efectividad de los acuerdos y contratos asumidos por la institución.	1) Hacer levantamiento de los acuerdos que tiene la institución. 2) Elaborar herramienta para medir efectividad. 3) Aplicar herramienta de medición. 4) Elaborar y socializar informe de resultados.	Dirección Jurídica/DPD

Nivel de ejecución:

A) La Dirección Jurídica del Ministerio de Hacienda realizó en el mes de febrero un levantamiento de listado de proyectos, acuerdos y gacetas de la institución (**Anexo 7**).

Tarea ejecutada al 100 %.

II. RESUMEN DE AVANCE DEL PLAN DE MEJORA

Subcriterio No.	Tareas	Fecha (inicio-fin)	Nivel de Avance (%)
3.1	<p>1) Realizar levantamiento de información de los empleados con discapacidad que laboral en el MH.</p> <p>2) Proponer política de inserción y seguimiento a empleados con discapacidad.</p> <p>3) Dar seguimiento a cualquier eventualidad en el área de trabajo.</p>	Febrero 2021 - Septiembre 2021	100 %
5.1	<p>1) Capacitar al personal de la DPD en gestión de procesos e indicadores.</p> <p>2) Seleccionar procesos pilotos.</p> <p>3) Definir indicadores para los procesos seleccionados.</p> <p>4) Evaluación y seguimiento.</p>	Enero 2021 - Diciembre 2021	25.0 %
5.2	<p>1) Demostrar el compromiso formal del Ministerio de Hacienda con la implementación del Gobierno Abierto y Transparencia, a través de una carta firmada por el ministro, dirigida al director de la Oficina Presidencial para las Tecnologías de Información y Comunicación (OPTIC)</p> <p>2) Solicitar la apertura del proceso de certificación de la normativa NORTIC B2 sobre accesibilidad WEB en el Estado dominicano.</p> <p>3) Recolectar las evidencias requeridas por la Optic y enviarlas al consultor designado para revisión y análisis.</p> <p>4) Si existen observaciones por parte del consultor, entonces se deben subsanar.</p> <p>5) Recibir confirmación de certificación de la normativa.</p>	Marzo 2021 - Octubre 2021	100 %
6.2	<p>1) Definir nuevos parámetros a medir.</p> <p>2) Modificar herramienta de medición.</p> <p>3) Aplicar medición de los nuevos parámetros y generar los resultados correspondientes.</p>	Marzo 2021 - Agosto 2021	70.0 %
7.1	<p>1) Definir nuevos parámetros a medir.</p> <p>2) Modificar herramienta de medición.</p> <p>3) Aplicar medición de los nuevos parámetros y generar los resultados correspondientes.</p>	Marzo 2021 - Agosto 2021	100 %

8.1	<ol style="list-style-type: none"> 1) Definir nuevos parámetros a medir. 2) Modificar herramienta de medición. 3) Aplicar medición de los nuevos parámetros y generar los resultados correspondientes. 	Marzo 2021 - Agosto 2021	100 %
9.1	<ol style="list-style-type: none"> 1) Hacer levantamiento de los acuerdos que tiene la institución. 2) Elaborar herramienta para medir efectividad. 3) Aplicar herramienta de medición. 4) Elaborar y socializar informe de resultados. 	Marzo 2021 - Septiembre 2021	25.0 %
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Identificar instituciones para realizar benchmarking. 2) Realizar visita/reunión 3) Elaborar informe de resultado. 4) Identificar prácticas. 	Mayo 2021 - Julio 2021	*0 %

**Estas tareas inician su proceso de ejecución en el mes de mayo.*

III. ANEXOS

Anexo #1: Evidencia de propuesta de la política de inserción y seguimiento laboral de personas con discapacidad (adjunto).



Propuesta de Guía de Inserción Laboral

Noviembre del 2018

I. INTRODUCCIÓN

El documento que presentamos se corresponde a la Guía de Inserción Laboral del Ministerio de Hacienda de la República Dominicana.

El mismo tiene como propósito fundamental dar cumplimiento a la Ley 5-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana y su Reglamento de Aplicación promulgado mediante decreto 363-16, contribuyendo con el desarrollo profesional sin importar su condición, en miras de ser una institución pública inclusiva modelo para el Estado Dominicano.

La cuota que confiere la referida ley es de un 5% de colaboradores con discapacidad del total de la nómina existente, por lo que este documento servirá de instrumento para realizar una presentación de las políticas, iniciativas y acciones para realizar la inclusión laboral de forma gradual, estableciendo metas anuales hasta cumplir el tope de la cuota, sumando los colaboradores activos con que se encuentran con una condición de discapacidad.

II. ASPECTOS GENERALES

2.1 Objetivos

General:

Establecer las políticas, iniciativas y acciones para realizar la inclusión laboral de personal con discapacidad hasta cumplir la cuota establecida del Ley 5-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana y su Reglamento de Aplicación.

Específicos:

- Promover la inclusión plena de las personas con discapacidad a un entorno laboral con condiciones dignas, en un ambiente sin discriminación.
- Contribuir con el desarrollo profesional sin importar su condición.

Anexo #2: Evidencia de la inserción al Ministerio de Hacienda de dos colaboradores con condición especial (adjunto).

Responder Responder a todos Reenviar

lu. 12/04/2021 13:39

Alvin Luis King Perez

RV: Seguimiento a las acciones pendientes del plan de mejora.

Para Cesar Sandino Cedano Mejía

Evidencias Reunion Preparatoria ADOSID - MH 2021.pdf 1 MB

Evidencia ingreso colaboradora NO VIDENTE. 2021.pdf 813 KB



Alvin L. King Pérez
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
MINISTERIO DE HACIENDA
T: 809 687 5131 Ext. 2025 | HACIENDA.GOB.DO

De: Indhira Altgracia Santana Villar <santana@hacienda.gov.do>
Enviado el: lunes, 12 de abril de 2021 1:34 p. m.
Para: Alvin Luis King Perez <aking@hacienda.gov.do>
Asunto: RE: Seguimiento a las acciones pendientes del plan de mejora.

Saludo estimado

Adjunto remitimos evidencia del seguimiento realizado en cuanto a la gestión de inserción al Ministerio de Hacienda de un personal con Síndrome de Down y otra con la condición de No Vidente.

En este mes de abril iniciaron formalmente sus labores en nuestra Institución, en las áreas de Protocolo y Evento y Dirección de Coordinación del Despacho.

Para su conocimiento y fines correspondientes.

Saludos cordiales

Anexo #3: Evidencia de solicitud de capacitación en gestión por indicadores.

Kenia Tapia Ramirez | Tomasina Tolentino mi. 14:12

Solicitud capacitación

Hola Tomasina, Buenas tardes:

Como resultado de las evaluaciones de desempeño de los colaboradores del Dept. de Calidad, incluimos, en su plan de desarrollo individual, la capacitación en Gestión por Indicadores. Esta misma necesidad se evidenció recientemente en la autoevaluación CAF, en el subcriterio 5.1 sobre gestionar e innovar en los procesos de forma continua, y cuyas acciones forman parte del plan de mejora institucional.

La Gestión por Indicadores nos permitirá evaluar, basado en datos, el rendimiento de los procesos internos y obtener resultados objetivos que puedan respaldar las acciones de mejora que se deban realizar. Asimismo, creará a nivel general un mayor compromiso con las actividades orientadas a la calidad de los servicios que prestamos.

Aunque hemos realizado algunas acciones en este sentido, la adquisición y/o actualización de conocimientos sería de gran importancia para el área porque nos permitiría apoyar de sistémica el modelo de gestión de la institución.

En ese sentido, presentamos para evaluación y consideración las capacitaciones que se ofrecen actualmente sobre este tema:

<https://tep.pucmm.edu.do/kpi>
<https://qualitygb.do/formacion/curso-indicadores-de-gestion-kpi/>
https://republicadominicana.iniciativasempresariales.com/ficha_curso.php?c=508

Cualquier observación, estamos a la orden.

Saludos,

Anexo #4: Evidencia sobre certificación Normativa NORTIC B2.

De: Emmanuel Reyes Núñez <emmanuel.reyes@optic.gob.do>
Enviado: jueves, 18 de febrero de 2021 11:16 a.m.
Para: Faridis Altagracia Calderon Disla; Daniel Torres
Cc: Kelvin Osorio
Asunto: Certificación NORTIC B2:2018 - Ministerio de Hacienda

Buenos días,

Aprovecho la oportunidad para saludarle y a la vez felicitarle por la certificación obtenida en la **NORTIC (B2:2018)**. Es bueno destacar, que el organismo no debe efectuar cambios a los estándares certificados de manera que no tenga inconvenientes con la certificación tras algún monitoreo de continuidad, de igual forma, mantenerse en un margen razonable para una recertificación.

Les informamos que junto a este correo no estarán recibiendo el sello web, ya que, por motivos técnicos, no es posible la emisión y envío de los mismos. Por otro lado, se estará procediendo de forma regular con la emisión del certificado de lugar, el cual certifica de manera formal el cumplimiento con la normativa.

La impresión y entrega del certificado en físico una vez el organismo ha culminado la fase final de auditoría NORTIC, tiene un tiempo promedio de cuatro (4) a cinco (5) semanas posteriores al envío de las informaciones correspondientes desde **auditoría** al **Departamento de Comunicaciones**, lo cual se realiza los viernes de cada semana con el objetivo de remitir todas las instituciones que hayan terminado en el transcurso de la misma.

En la presente le paso el contacto del departamento de lugar, la cual podrá asistirles ante cualquier seguimiento y entrega del mismo una vez sean enviadas las informaciones el viernes de la semana en curso:

- **Yisel Méndez**
Departamento de Comunicaciones
Tel.: 809-286-1009 - **Ext.:** 2263
Correo: yisel.mendez@optic.gob.do

Sin otro particular, nos reiteramos a la disposición ante cualquier inquietud.

Saludos cordiales,

Emmanuel Reyes
Especialista Estándares y Normativas

Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación
Av. 27 de Febrero #419, 7mo. Piso, El Millón. Santo Domingo, R.D.
Tel.: 809.286.1009 Ext. 2299
E-mail: emmanuel.reyes@optic.gob.do
URL: www.optic.gob.do



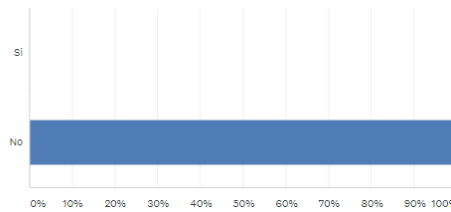
Anexo #5: Evidencia sobre la medición de los nuevos parámetros establecidos, relacionados con los métodos nuevos e innovadores para atender al ciudadano, y la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.



The interface shows the survey design and response status. The survey title is "ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL". The total number of responses is 304. The overall survey status is "OPEN".

¿Sabe usted si el MH utiliza métodos nuevos para atender de manera eficiente a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio?

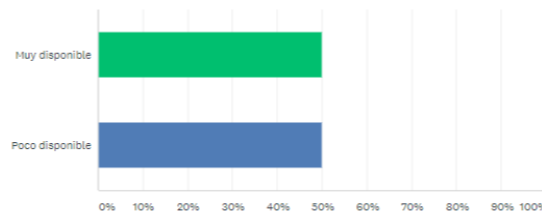
Answered: 2 Skipped: 302



ANSWER CHOICES	RESPONSES
Si	0.00%
No	100.00%
TOTAL	2

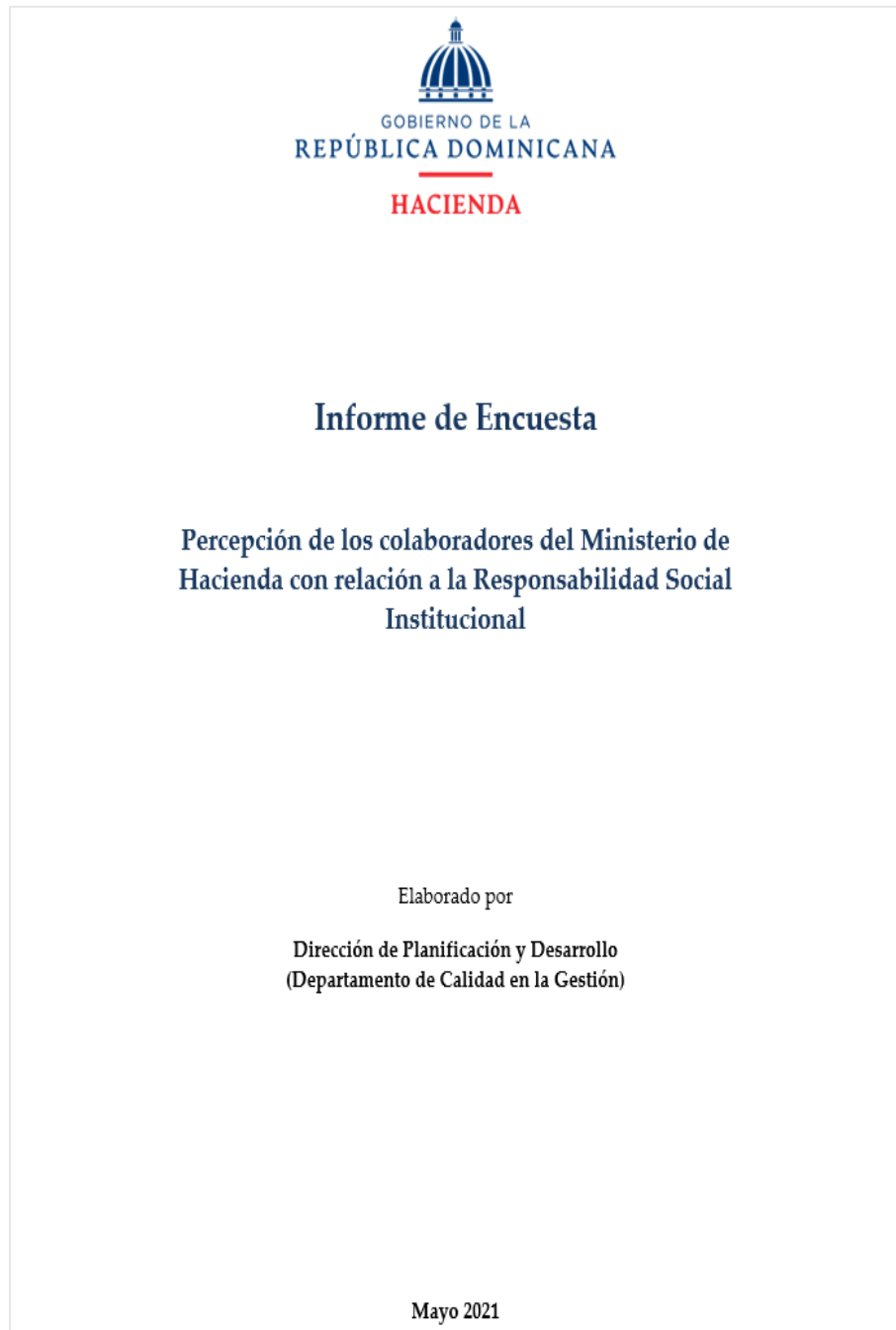
¿Qué tan disponible considera usted que están las informaciones relacionadas con la gestión de los distintos servicios ofrecidos por el Ministerio de Hacienda?

Answered: 2 Skipped: 302





ANSWER CHOICES	RESPONSES
Muy disponible	50.00%
Poco disponible	50.00%
TOTAL	2

Anexo #6: Evidencia Medición de la percepción de los colaboradores con relación a la responsabilidad social de la organización, cuestiones ambientales, y la participación de la institución en la comunidad en la que está instalada.



Anexo #7: Evidencia del levantamiento realizado por la Dirección Jurídica sobre los acuerdos que tiene el Ministerio de Hacienda.

 vi. 05/02/2021 10:30
Gabriela Maria Pujols Tejeda
Re: Seguimiento al plan de mejora (2020-2021), del CAF.
Para Cesar Sandino Cedano Mejia
CC Claudia Marianela Castro Inoa
Respondió a este mensaje el 05/02/2021 10:39.

 Listado de Acuerdos en Archivo de la Direccion Jurídica.xlsx
20 KB

Estimado Cesar:

En respuesta a su correo anterior sobre el tema del Plan de mejora institucional, mas especificamente en el criterio 9, subcriterio 9.1, sobre el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. Hemos adjuntado el listado de proyectos, acuerdos y gacetas que tenemos en archivo en el departamento.

Saludos,



Gabriela Pujols
PARALEGAL
DIRECCIÓN JURÍDICA
MINISTERIO DE HACIENDA
T: 809 687 5131 Ext. 2289 | GPUJOLS@HACIENDA.GOV.DO