

Informe de Implementación del Plan de Mejora del Modelo CAF (Common Assessment Framework)



Santo Domingo de Guzmán, D.N
4 Julio 2018



MINISTERIO DE HACIENDA República Dominicana

Introducción

El siguiente informe tiene como objetivo mostrar el avance del Plan de Mejora del Ministerio de Hacienda.

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), Marco Común de Evaluación, es una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público a mejorar su desempeño, mediante la utilización de técnicas de gestión de calidad enfocada a la realización de un plan de mejora basado en resultados.

El análisis para la implementación de la herramienta CAF en el Ministerio de Hacienda se realizó en base a nueve (9) criterios y veintiocho (28) sub criterios que identifican los principales problemas dentro de la institución.

Para la construcción del Plan de Mejora se realizó una revisión identificando los puntos fuertes y áreas de mejora a través del panel de valoración propuesto por el Modelo CAF, lo que para el comité implementador les permite identificar las acciones a tomar para elevar los niveles de calidad de los procesos y servicios brindados al ciudadano.



MINISTERIO DE HACIENDA
República Dominicana

Tabla de Contenido

Introducción..... 2

1. Diseñar programa de sensibilización e identificación de los colaboradores con el Marco Estratégico Institucional con el Objetivo de generar empoderamiento y compromiso. Ver evidencia 1 (anexos)..... 4

2. Ejecutar el plan de trabajo 2018 de la Comisión de Ética, específicamente en lo concerniente a los temas relacionados con la prevención de la corrupción. Ver evidencia 2 (anexos)..... 4

3. Desarrollar programa de capacitación que abarque todos los aspectos fundamentales sobre liderazgo para funcionarios, directivos y mandos medios. Ver evidencia 3..... 4

4. Creación de mecanismos de retroalimentación de los colaboradores hacia las autoridades..... 4

5. Desarrollar una cultura de calidad enfocada en la mejora continua a fin de garantizar la satisfacción de los clientes internos y externos. Ver evidencia 5 (anexos).. 5

6. Realizar inventario de los recursos humanos designados en las áreas organizativas con discapacidad y proponer política de inserción y seguimiento. Ver evidencia 6 (anexos)..... 5

7. Implementación de un modelo de Gestión por Competencias, que garantice el logro de los objetivos institucionales a través de la captación, retención, evaluación y desarrollo del personal idóneo. Ver evidencia 7 (anexos)..... 5

8. Instalar y promover el uso de un buzón externo de quejas y sugerencias. Ver evidencia 8 (anexos)..... 6

9. Diseñar y aplicar mecanismos de medición que nos permitan conocer la percepción de los ciudadanos clientes. Evidencia 9 (ver anexo)..... 6

Anexos 7



MINISTERIO DE HACIENDA
República Dominicana

De acuerdo a lo establecido en el plan, se detallan a continuación los avances obtenidos en las acciones de mejora.

- 1. Diseñar programa de sensibilización e identificación de los colaboradores con el Marco Estratégico Institucional con el Objetivo de generar empoderamiento y compromiso. [Ver evidencia 1 \(anexos\)](#)**

Esta acción de mejora tiene como objetivo comprometer a los colaboradores con el Marco Estratégico Institucional, a fin de alcanzar visión y los objetivos establecidos, garantizando la direccionalidad.

- 2. Ejecutar el plan de trabajo 2018 de la Comisión de Ética, específicamente en lo concerniente a los temas relacionados con la prevención de la corrupción. [Ver evidencia 2 \(anexos\)](#)**

Desarrollar y promover una cultura de prevención de la corrupción en el MH y de apego a las normas y políticas institucionales

- 3. Desarrollar programa de capacitación que abarque todos los aspectos fundamentales sobre liderazgo para funcionarios, directivos y mandos medios. [Ver evidencia 3](#)**

Para esto se elaboró un programa de capacitación.

- 4. Creación de mecanismos de retroalimentación de los colaboradores hacia las autoridades.**

Se realizó almuerzo con la máxima autoridad y un representante de los diferentes niveles ocupacionales durante pudieron intercambiar ideas y propuestas de mejora como una forma de acercarse y conocer mejor las necesidades de los colaboradores. Esta actividad se proyecta realizarse de manera continua. [Ver Evidencia 4](#)



MINISTERIO DE HACIENDA
República Dominicana

- 5. Desarrollar una cultura de calidad enfocada en la mejora continua a fin de garantizar la satisfacción de los clientes internos y externos. [Ver evidencia 5 \(anexos\)](#)**

Se realizó encuesta de valoración de beneficios y festividades para conocer la percepción de los colaboradores en este sentido.

- 6. Realizar inventario de los recursos humanos designados en las áreas organizativas con discapacidad y proponer política de inserción y seguimiento. [Ver evidencia 6 \(anexos\)](#)**

Con esto se quiere contribuir con la contratación de ciudadanos que por limitaciones físicas se les dificulta conseguir empleo.

- 7. Implementación de un modelo de Gestión por Competencias, que garantice el logro de los objetivos institucionales a través de la captación, retención, evaluación y desarrollo del personal idóneo. [Ver evidencia 7 \(anexos\)](#)**

Se realizó un taller para capacitar a los supervisores en el modelo de Gestión por competencias



MINISTERIO DE HACIENDA
República Dominicana

8. **Instalar y promover el uso de un buzón externo de quejas y sugerencias. Ver evidencia 8 (anexos)**

Le solicitó la elaboración del procedimiento para implementar el buzón de quejas y sugerencias del Ministerio.

9. **Diseñar y aplicar mecanismos de medición que nos permitan conocer la percepción de los ciudadanos clientes. Evidencia 9 (ver anexo)**

Aplicamos encuesta para conocer la percepción y nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios ofrecidos por el MH.



MINISTERIO DE HACIENDA

República Dominicana

Anexos

Evidencia 1

MARCO ESTRATÉGICO DEL MINISTERIO DE HACIENDA

MISIÓN
Garantizar la sostenibilidad de las finanzas públicas para contribuir a la estabilidad macroeconómica a través de un eficiente y equitativo diseño y ejecución de las políticas de ingresos, gastos y financiamiento, que impulse el bienestar de la sociedad dominicana.

VISIÓN
Ser una institución funcionalmente integrada, eficiente y transparente en la gestión de las finanzas públicas, que cumple de manera eficaz con sus objetivos, posee recursos humanos de alta calificación y goza del reconocimiento de la ciudadanía.

VALORES

- INTEGRIDAD:** Actuamos con entereza moral, rectitud y honradez.
- TRANSPARENCIA:** Administramos los recursos públicos, rindiendo cuenta y abiertos al escrutinio de la ciudadanía.
- EXCELENCIA:** Lograr un resultado de óptima calidad es un desafío que asumimos todos los días.
- COMPROMISO:** Asumimos con firmeza inquebrantable nuestro trabajo a fin de cumplir siempre con los objetivos institucionales.
- EQUIDAD:** Las oportunidades de crecimiento, desarrollo y bienestar son para todos. Nuestros méritos las determinan.
- TRABAJO EN EQUIPO:** Actuamos convencidos de que juntos lo hacemos mejor.



MINISTERIO DE HACIENDA

República Dominicana

Nuevo Eliminar Responder Pasos rápidos Mover Etiquetas Buscar

Arrastre aquí sus carpetas favoritas:

- Angelis V. Lopez
- Bandeja de entrada (21)
- DPD
- Borrador (5)
- Kenia Tapia
- Tomasina Tolentino
- Elementos enviados
- Elementos eliminados (23)
- Bandeja de salida
- Carpetas de búsqueda
- Correo electrónico no deseado
- Fuentes RSS
- alopez@hacienda.gov.do
- Bandeja de entrada
- Borradores (2)
- Elementos enviados
- Elementos eliminados (3)
- Bandeja de salida
- Carpetas de búsqueda
- Correo no deseado (1)
- Fuentes RSS
- Correo
- Calendario
- Contactos

Buscar en Bandeja de entrada (Ctrl+B)

Organizar por: Fecha Más nuevo encima

Nuestra inspiración y sexta norma de moral
Dirección de Recursos Humanos
Enviado: lunes 02/07/2018 9:31
Para: LD - Todo el Personal

Organizar por: Fecha	Más nuevo encima
Yenny Valdez Lara Re: FW: Fichas de servicios Ministerio de Hacienda (...)	miércoles 10:08
Kenia Tapia Ramirez Plan de Mejora MH	miércoles 9:18
Dirección de Recursos Humanos ¡Trabajando en equipo!	miércoles 9:01
Dirección de Recursos Humanos ¡Feliz Cumpleaños!	miércoles 8:31
martes	
Kenia Tapia Ramirez FW: Fichas de servicios Ministerio de Hacienda (...)	martes 16:18
María Luisa Rondón Jimenez RE: Verificación: Procedimiento de Reclutamiento y...	martes 14:21
Cesar Sandino Cedano Mejia RV: Solicitud de informes encuesta satisfacción	martes 12:29
María Luisa Rondón Jimenez RE: Verificación Procedimiento "Reclutamiento y Sele..."	martes 11:40
Kenia Tapia Ramirez Verificación Procedimiento "Reclutamiento y Selecci..."	martes 11:01
Dirección de Recursos Humanos Mover vehículos	martes 10:09
Dirección de Recursos Humanos Cronograma Feria de la Salud 2018	martes 9:18
Dirección de Recursos Humanos ¡Todos juntos!	martes 9:01
Junior Rosa Uzeta RE: Solicitud de información del sistema 311	martes 8:41
Dirección de Recursos Humanos ¡Feliz Cumpleaños!	martes 8:04
lunes	
Dirección de Recursos Humanos Concurso Interno - Analista de Presupuesto	lunes 17:30
Angelis Vanessa Lopez Cuevas Control de Cambio Botellones de agua.	lunes 14:21
Dirección de Recursos Humanos Nota Luctuosa	lunes 12:10
Massiel Amarilis Hernandez Peña Copia de Control de Turno Botellon de Agua.xlsx	lunes 11:35
Feneli Antonio Ortiz Paulino RV: Feria de la Salud 2018.	lunes 9:50
Dirección de Recursos Humanos Nuestra inspiración y sexta norma de moral	lunes 9:31

¡EL VALOR ESTÁ EN TI!

TRABAJO EN EQUIPO

Actuamos convencidos que juntos lo hacemos mejor.

La capacidad de trabajar juntos hacia una visión común se denomina trabajo en equipo. Este valor permite dirigir los logros individuales hacia los objetivos de la organización. Para muchos expertos es "el combustible que permite que la gente normal logre resultados poco comunes".

La cohesión de un grupo de trabajo es vital para generar grandes ideas y soluciones creativas. Además, aumenta la motivación frente a los desafíos del día a día, mientras se desarrolla una comunicación directa y fluida entre los miembros que conforman el equipo. Esta comunicación propicia, a su vez, un clima laboral favorable basado en buenas relaciones, que se traduce en la eficacia de los procesos y consecuentemente, en el éxito del desarrollo de las tareas.

Evidencia 2



Comisión de Ética del Ministerio de Hacienda



MINISTERIO DE HACIENDA
República Dominicana



Registro de asistencia sensibilización



Ministerio de Hacienda
Comisión de Ética Pública



Relación de asistentes

Evento: Sensibilización a los servidores públicos sobre temas relacionados al impacto de la ética y los valores en la función pública.				
Fecha: 14 de marzo 2018. Hora: 10:00 a.m.				
NO.	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO EN LA INSTITUCION	ÁREA	CORREO ELECTRONICO
1	Enrique A. Rivera Sorilla	Mensajera interna	Internacionales	5Reyes@hacienda.gov.do
2	Rafael A. Sierra R.	Inspector	CASINO	2.SIERRA@HOTMAIL.COM
3	Andrés B. Reyes	AUXILIAR	CASINO	03.BERWOSO@gmail.com
4	Jeanette Blanco	Supervisor	Casino	BLANCA@HOTMAIL.COM
5	Jeferson	Inspector	"	
6	Melania Reyes	analista	DEPLT	Creyes@hacienda.gov.do
7	Jules Escarriacín	Inspector	CASINO	JEscarriacin@Hotmail.com
8	Lary Matto	inspectora	Casino	-
9	Carmen Catherine Bell	Inspectora	Casino	mevuu.Catherine11@Gmail.com
10	Laura M. Paus	Inspectora	Casino	laurentaus@zail.com
11	Rosa Yvaida Paula	Analista de Deuda	Crédito Público	RPaula@credito publico.gov.do
12	Danyela Tepeda	Analista de Deuda	Crédito Público	dtepeda@creditopublico.gov.do
13	Pedro González	mesero	almacen	



MINISTERIO DE HACIENDA

República Dominicana

Evidencia 3

MINISTERIO DE HACIENDA																		
DIRECCION ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS																		
División Evaluación y Capacitación																		
PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN																		
PERIODO ENERO/DICIEMBRE 2018																		
No.	TIPO DE CAPACITACIÓN	COORDINADO CON	MESES												Cantidad participantes	Costo por Persona (RDS)	TOTAL	
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic				
1	Curso Ofimática	CAPGEFI														30	0,00	0,00
2	Curso Oratoria	CAPGEFI														20	0,00	0,00
3	Curso Taller Ortografía y Redacción de Informes	INFOTEP														20	0,00	0,00
4	Curso Gestión Efectiva del Tiempo	INFOTEP														25	0,00	0,00
5	Curso Servicio al Ciudadano y Calidad en el Servicio	INAP														30	0,00	0,00
6	Curso Trabajo en Equipo	CAPGEFI														20	0,00	0,00
7	Taller Manejo de Conflictos	INFOTEP														15	0,00	0,00
8	Curso Taller Inteligencia Emocional	CAPGEFI														25	0,00	0,00
9	Taller Liderazgo Gerencial y Supervisión	INAP														20	0,00	0,00
10	Diplomado en Hacienda Pública	CAPGEFI														25	0,00	0,00
11	Curso Análisis, Diseño y Optimización de Procesos	QUALITY GB														5	20.000,00	100.000,00
12	Curso planificación Estratégica (Gubernamental)	QUALITY POINT BUSINESS														10	20.000,00	200.000,00
13	Diplomado en Habilidades Gerenciales	INFOTEP														10	0,00	0,00
14	Diplomado en Seguridad Social	INFOTEP														15	0,00	0,00
15	Curso Fundamento del sistema de Jubilaciones y Pensiones a	CAPGEFI														30	0,00	0,00
16	Taller Ética del Servidor Público	INFOTEP														15	0,00	0,00
17	Curso Taller Manejo de la Tesorería de la Seguridad Social	SUIRPLUS														3	2.500,00	7.500,00
18	Curso Reuniones Efectivas	PROGRESS SOLUTIONS														2	3.590,00	7.180,00
19	Curso Análisis, Diseño y Optimización de Procesos	QUALITY GB														2	20.000,00	40.000,00
20	Curso Gestión de Calidad	QUALITY POINT BUSINESS														2	45.000,00	90.000,00
21	Curso Medición a través de indicadores de Desempeño	QUALITY POINT BUSINESS														4	12.000,00	48.000,00
22	Curso Mejora Continua de Procesos	SIGMATEC														10	20.000,00	200.000,00
23	Curso Microsoft Project	INAP														2	1.500,00	3.000,00
24	Curso Gestión de Riesgo	QUALITY POINT BUSINESS														1	25.000,00	25.000,00
25	Microsoft Excel Avanzado	TEOREMA														15	20.000,00	300.000,00
26	Curso Operador Contact Center y Call Center	PBS														24	15.000,00	360.000,00
27	Curso Seminario de Atención Telefónica	HAMILTON JONES														12	6.000,00	72.000,00
28	Workshop Liderazgo Integral y Coaching	SIGMATEC														3	6.500,00	19.500,00
29	Diplomado Líderes de Alto Desempeño	TEP														1	32.000,00	32.000,00
30	Congreso Internacional FIAP	CIAFA 2017														2	117.500,00	235.000,00
31	Diplomado en Administración Efectiva para Asistentes	CENTRO DE TECNOLOGIA Y ARCHIVO GENERAL DE LA														1	30.000,00	30.000,00
32	Diplomado en Archivística	QUALITY GLOBAL														3	15.000,00	45.000,00
33	Curso- Taller Microsoft Excel	DESARROLLO SRL														5	16.000,00	80.000,00
34	Diplomado en Habilidades Y Competencias Directivas	PROGRESS SOLUTIONS														1	70.500,00	70.500,00
35	Curso Secretaria Asistente de Excelencia	CIAFA														3	6.500,00	19.500,00
36	IV Congreso Internacional Antifraude y Anticorrupción, CIAFA 2018	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTO DOMINGO														1	80.000,00	80.000,00
37	Maestría Seguridad Social y Administración de Riegos Laborales	ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL EN CONJUNTO CON LA UNIVERSIDAD DE ALCALA														1	125.250,00	125.250,00
38	Master Semipresencial en Dirección y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social	CAPGEFI														1	110.880,00	110.880,00
39	Curso-taller Oratoria y Maestría	INAP														3	0,00	0,00
40	Curso Atención al Usuario y Calidad en el Servicio	CAPGEFI														37	0,00	0,00
41	Taller Redacción de Informe Técnicos	CAPGEFI														6	0,00	0,00
42	Curso Fundamentos del Sistema de Jubilaciones y Pensiones	CAPGEFI														46	0,00	0,00
43	Curso La Técnicas de las 5S	INFOTEP														5	0,00	0,00
TOTALES												511	820.720,00	2.300.310,00				



MINISTERIO DE HACIENDA
República Dominicana

Evidencia 4

De: Kenia Tapia Ramirez
Para: Angelis Vanessa Lopez Cuevas
CC:
Asunto: FW: Almuerzo Viernes 22 de junio

Buenas tardes Sra. Pilar,

Favor ver el listado de los invitados al almuerzo de ministro de mañana.
Al momento de hacer los name tags, favor de poner solo primer nombre y apellido sin el cargo.

Listado de Nombres referidos por Directores de área			
#	Nombre	Posición	Referencia
1	Donald Guerrero	Ministro	Confirmado
2	Manuel Arturo Pérez	VTA	Confirmado
3	José Altagracia Cabrera	Encargado de Presupuesto	Sra. Flor Matrilé (Confirmados)
4	Angy Berenice Tejada	Contador	
5	Luis Emilio De La Cruz	Director de Bienes y Servicios	Sr. Luis Emilio De La Cruz (Confirmados)
6	Margarita Perdomo	Secretaria Ejecutiva	
7	José Ventura	Analista de Compra	
8	Walddys Ariel Encarnación	Encargado de Mayordomía	
9	Lady Diana González	Analista de Desarrollo I	Sra. Tomasina Tolentino (Confirmado)
10	Alvin Luis King Pérez	Analista de capacitación y Desarrollo	Sra. Adolfina Tejada (Confirmado)
11	Adolfina Tejada	Directora RR-HH	Confirmado
12	Licelot Abreu Saldaña	Secretaria Ejecutiva	Confirmado

Cualquier duda, quedo a sus ordenes.

Saludos,



SOMOS LA SUMA DE TODOS

Claudia Contreras

Coordinador de Protocolo y Eventos
Dirección Coordinación del Despacho
T. (809) 687-5131 Ext. 2061
E.ccontreras@hacienda.gov.do
Av. México No.45, Gascue
Santo Domingo, República Dominicana



MINISTERIO DE HACIENDA
República Dominicana

Evidencia 5



República Dominicana

Ministerio de Hacienda

"Año del Fomento de las Exportaciones"

MH-2018-018448

15 de junio de 2018

CIRCULAR

Para: TODO EL PERSONAL
Asunto: Encuesta Valoración Beneficios y Festividades

Con el interés de conocer la apreciación del personal con relación a los beneficios ofrecidos y actividades desarrolladas por esta institución, solicitamos su colaboración completando la encuesta: **Valoración de Beneficios y Festividades**, la cual estarán recibiendo vía correo electrónico.

Esta encuesta se enmarca en la iniciativa 2.5 del Plan Estratégico Institucional, que trata sobre: *"Diseño de programas de motivación del personal a través de estrategias de integración, innovación, creatividad, sentido de pertenencia y reconocimiento, orientado al logro de los resultados"*.

Para el personal que por sus funciones no tiene computadora asignada, el proceso se coordinará vía sus supervisores.

Contamos con la participación oportuna de todos, completando la encuesta tan pronto sea recibida.

Atentamente,


MANUEL ARTURO PÉREZ CANCEL
Viceministro Técnico Administrativo

/AT





MINISTERIO DE HACIENDA

República Dominicana

Evidencia 6

CANT	NOMBRE	EDAD	SEJO	CEDULA	CARGO	DEPARTAMENTO	PROFESIÓN	DIRECCIÓN	SALARIO	FECHA INGRESO	TIPO DE DISCAPACIDAD
1	Marycris Brito Romero	26	FEMENINO	402-2034775-7	Analista de Estudios y Políticas Tributaria	División de Estudios Tributarios	Lic. En Economía	Dirección General de Política y Legislación Tributaria	01/09/2015	50.000,00	Reducción de extremidad (Superior).
2	Francisco Antonio Guzmán Moscoso	56	MASCULINO	001-0562483-7	Técnico en Documentación	División de Archivo y Correspondencia	Bachiller	Dirección de Coordinación del Despacho	20/06/2011	25.000,00	Cifosis (Alteración anatómica del tórax)
3	Luis Alberto Guzmán	27	MASCULINO	001-1882731-0	Auxiliar Administrativo I	Departamento de Soporte y Desarrollo	Tecnólogo en Redes de Información	Dirección de Administración de Recursos Tecnológicos y Comunicaciones	01/09/2014	20.000,00	Discapacidad auditiva - mudo.
4	Edwin del Rosario Díaz	25	MASCULINO	402-2082262-7	Analista de Pruebas I		Ingeniero de Sistemas de Información	Dirección de Administración Financiera Integrada	01/01/2017	70.000,00	Reducción de extremidades (Superiores).
5	Franklin Hilton Araujo	44	MASCULINO	001-1121177-7	Programador	División de Programación y Desarrollo	Lic. En Informática	Dirección de Administración de Recursos Tecnológicos y Comunicaciones	01/07/2011	49.500,00	Tendinitis Inusual de Pie Derecho.
6	Ramón Alejandro Rodríguez Herrera	30	MASCULINO	001-1813692-8	Auxiliar Administrativo II	División de Soporte Técnico	Estudiante de Ing. En Sistema de Computación	Dirección de Administración de Recursos Tecnológicos y Comunicaciones	05/05/2011	35.750,00	Pérdida de movilidad de extremidad superior derecho.
7	Elvio Antonio Gutierrez Santana	48	MASCULINO	001-1136597-9	Analista de Normas y Políticas Tributarias	División de Legislación	Lic. En Economía	Dirección General de Política y Legislación Tributaria	12/04/2007	70.000,00	Poliomielitis.
8	Felipe Franco	70	MASCULINO	001-0678380-6	Plomero	División de Mantenimiento	Graduado primaria.	Dirección de Administración de Bienes y Servicios	01/11/1996	18.000,00	Amputación de pierna izquierda.
9	Roberto Antonio Chuan Morales	54	MASCULINO	025-0005979-1	Soporte Administrativo	Departamento de Registro y Control	Diplomado en Academia Militar	Dirección de Administración de Recursos Humanos	15/01/2003	22.000,00	Discapacidad auditiva.
10	Martha Martínez Sánchez	51	FEMENINO	001-0058092-7	Analista de Presupuesto I	Departamento de Presupuesto	Maestría en Administración Financiera / Lic. En Contaduría Pública.	Dirección de Administración de Recursos Financieros	02/03/2005	55.000,00	Atrofia de Rodilla Derecha, izquierda grado IV bi lateral de Rodilla.
11	Altagracia Arias Valdez	62	FEMENINO	001-0073015-9	Encargada de Departamento	Departamento de Tesorería	Lic. En Contabilidad	Dirección de Administración de Recursos Financieros	02/09/2004	99.000,00	Operada. Prótesis.
12	Luis Alberto Guzmán Silverio	54	MASCULINO	060-0009746-6	Supervisor de Casinos y Juegos de Azar	Departamento de Fiscalización	Lic. En Contabilidad	Dirección de Casinos y Juegos de Azar	01/06/2013	61.116,00	Reducción de extremidades (Inferiores).
13	Gerardo Alberto Rodríguez Salcá	50	MASCULINO	001-0052133-5	Inspector de Casinos y Juegos de Azar	Departamento de Fiscalización	Lic. En Contabilidad (5to cuatrimestre)	Dirección de Casinos y Juegos de Azar	01/02/2012	30.000,00	Diagnóstico por stress Post Traumático y Depresión Mayor.
14	Diego Domingo Ramírez Rojas	23	MASCULINO	402-2228547-6	Soporte Administrativo	Dirección General de Crédito Público	Licenciado en Economía	Dirección General de Crédito Público	10/10/2016	28.000,00	Condición visual de nacimiento, hereditaria e irreversible, que le generó la falta de visión en uno de sus ojos.



MINISTERIO DE HACIENDA
República Dominicana

Evidencia 7



República Dominicana
Ministerio de Hacienda
"Año del Desarrollo Agroforestal"

VTA 84

04 OCT 2017

CIRCULAR

Para : **TODO EL PERSONAL**

Asunto : Convocatoria Socialización Evaluación del Desempeño Basado en el Logro de Metas y Competencias

Cortésmente, hacemos de su conocimiento que el Ministerio de Hacienda, dentro del marco del Plan Estratégico, tiene pautado la implementación de la "Evaluación del Desempeño Basado en el Logro de Metas y Competencias", con el propósito de alinear el desempeño individual y de las áreas funcionales a los objetivos institucionales.

En tal sentido, a fines de dar a conocer la nueva metodología de la evaluación del desempeño laboral y los instrumentos técnicos a ser utilizados, hemos programado una jornada de socialización a partir del próximo lunes 09 de octubre hasta el viernes 10 de noviembre del presente año; los días lunes, miércoles y viernes, en el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI).

La Dirección de Administración de Recursos Humanos, estará coordinando la asistencia del personal.

Contamos con su apoyo y colaboración para la ejecución de esta actividad.

Atentamente,


MANUEL ARTURO PÉREZ CANCEL
Viceministro Técnico Administrativo





MINISTERIO DE HACIENDA
República Dominicana



MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y CAPACITACIÓN

Evento: Presentación Sistema de Evaluación del Desempeño y Monitoreo del Plan Estratégico Institucional
Lugar: Salón de Actos Florencio Lorenzo Silva del CAPGEFI
Fecha: Jueves, 15 de febrero de 2018
Horario: De 2:30 a 4:30 pm
Dirigido a: Subdirectores de Área, Encargados Departamentales, de División y de Sección

No.	NOMBRE	CARGO	FIRMAR CON SU NOMBRE
1	Altagracia Juvelly	Enc. Recursos Humanos	Altagracia Juvelly
2	VICTOR FIGUEROA	ENC. DIVISION	VICTOR
3	Arnoldo Rojas	Enc. Inf. Sist.	Arnoldo Rojas
4	Ignacio Bolonho	Enc. de División	Ignacio Bolonho
5	Ignacio Cardoso	Enc. Capacitación	Ignacio Cardoso
6	Leonor Espinoza	Enc. División Support Team	Leonor Espinoza
7	Rebeca M. Sandoz	Enc. División Regstración	Rebeca M. Sandoz
8	Yanira Armas	ENC. DIVISION CRASHOPS	Yanira Armas
9	Orlando Peña	Enc. DIVISION	Orlando Peña
10	Eduardo Reyes	Enc. DIVISION	Eduardo Reyes



MINISTERIO DE HACIENDA República Dominicana

Evidencia 8

RV: Solicitud Elaboración Mecanismo Buzón

Massiel Amarilis Hernandez Peña

Enviado: viernes 06/07/2018 8:16

Para: Angelis Vanessa Lopez Cuevas

Buen Día,

Para los fines de lugar.



Massiel Hernández

Analista de Calidad en la Gestión
Departamento de Calidad en la Gestión

T. (809) 687-5131 Ext. 2074
E. mhernandez@hacienda.gov.do
Av. México No.45, Gascue
Santo Domingo, República Dominicana

SOMOS LA SUMA DE TODOS

De: Kenia Tapia Ramirez

Enviado el: miércoles, 06 de junio de 2018 03:04 p.m.

Para: Yamile Mussa Slim

CC: Tomasina Tolentino; Massiel Amarilis Hernandez Peña

Asunto: Solicitud Elaboración Mecanismo Buzón

Hola Yamile, Buenas tardes

Como parte de los trabajos de la Carta Compromiso es necesario poner a disposición de los ciudadanos mecanismos de consulta y retroalimentación, como es el caso del buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias.

En ese sentido, solicitamos la elaboración del mecanismo correspondiente para implementar este buzón en la institución.

Gracias de antemano por la atención.

Saludos,





MINISTERIO DE HACIENDA

República Dominicana

Evidencia 9



ENCUESTA SATISFACCIÓN DE SERVICIO - MH

* 1. ¿Podría completar la siguiente encuesta de satisfacción de servicio?

- Sí
 No

* 2. ¿El motivo de su visita es?

- Entrega de correspondencia
 Exoneraciones / Incentivos Tributarios
 Casinos
 Otros (especifique)
- Asuntos Jurídicos (Exequátur, Licencias Aduanales)
 Visita

* 3. Evalúe estos elementos en el área de recepción:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Condición del espacio físico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Distribución del espacio físico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Higiene del espacio físico y entorno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguridad y vigilancia en las instalaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 4. Favor evalúe estos criterios relacionados con el personal en el área de recepción:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Tiempo de espera para ser atendido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trato y amabilidad recibida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Información u orientación recibida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocimiento del tema por parte del personal que le atendió	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trato recibido por el personal Seguridad y vigilancia de las instalaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 5. ¿Cuál área visitó usted para solicitar el servicio?

- Dirección General de Política y Legislación Tributaria
 Dirección General de Casinos y Juegos de Azar
 Dirección Jurídica
 Otra (especifique)
- Mesa de entrada (Archivo y Correspondencia)
 Si usted es una visita, por favor pase a la pregunta 8



MINISTERIO DE HACIENDA

República Dominicana

* 6. Favor evaluar la calidad del servicio ofrecido del área visitada por usted:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Tiempo de espera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trato recibido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocimiento del tema por parte del personal que le asistió	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 7. ¿Utilizó usted los servicios de caja?

- Sí
 No

* 8. ¿Califique la calidad del servicio ofrecido en el área de caja:

- Excelente
 Bueno
 Regular
 Malo

* 9. ¿En sentido general, quedó usted satisfecho con el servicio recibido?

- Sí
 No

* 10. Cuáles sugerencias nos puede dar usted para mejorar nuestro servicio en función de:

Espacio físico en áreas de servicio (Mesa de Entrada,

Caja, Recepción).

Trato recibido.

Tiempo en ser atendido.

Rapidez del servicio.

Tiempo de respuesta del servicio.

Otro (especifique)