



MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

Avanzamos para ti



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ministerio de Hacienda

FECHA

Junio 2019

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>Se evidencia que la formulación y el desarrollo de la misión y la visión implicando a los grupos de interés está reflejada en el documento “Plan estratégico del Ministerio de Hacienda (PEI) 2017-2021, han sido involucrados las instituciones relacionadas y los empleados.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>✓ Fotos, minutas, registros de participantes, convocatorias, documento plan estratégico.</p> <p>Se evidencia que el MH ha establecido en su nuevo marco estratégico institucional los siguientes valores la transparencia, la integridad, la equidad, el compromiso y la excelencia, los cuales están alineados a la misión, visión, y a través de estos pondremos de manifiesto la responsabilidad del Ministerio para impulsar el bienestar de la sociedad dominicana. Estos se evidencian en el PEI vigente.</p> <p>Asimismo, contamos con un Código de Ética, el cual ha sido aprobado y socializado en un 100% con los empleados.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>✓ Plan Estratégico Institucional.</p> <p>✓ Código de Ética.</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Video socialización código de ética a los proveedores. ✓ Video sobre los valores éticos e institucionales. <p>Se evidencia que la misión, visión y valores se comunicaron a todos los empleados de la organización por medio de la socialización del manual de inducción, tanto al personal activo como de nuevo ingreso.</p> <p>A partir de la definición del nuevo marco estratégico institucional se han realizado las socializaciones a todos los niveles de la organización, asegurando así la internalización de estos.</p> <p>En este mismo sentido, se ha establecido como una de las iniciativas estratégicas primordiales no sólo la socialización del Marco Estratégico Institucional, el cual contiene los objetivos estratégicos y operativos, y la realización de una serie de actividades para que el mismo sea interiorizado por los colaboradores del MH.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de Inducción. ✓ Fotos y listado de asistencia. ✓ Videos promocionales del marco estratégico institucional. ✓ Artículos Promocionales, como mause pad, jarras, individuales y tarjetas. ✓ Videos de socialización, fotos, listado de asistencia, cronogramas, entre otros. 	
---	---	--

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>En el 2017 el Ministerio de Hacienda realizó la actualización de su Plan Estratégico Institucional al periodo 2017-2021, con la finalidad de alinear la misión, visión y valores a los cambios que se han experimentado en los ámbitos políticos, tecnológicos, económicos y socio-culturales, desde la formulación del PEI anterior, a la fecha.</p> <p>En dicho ejercicio fueron realizados diagnósticos tanto internos como externos, dando como resultado el análisis FODA. Cabe destacar fue llevado a cabo un estudio de clima organizacional encuestando a más de un 80% de los colaboradores del MH.</p> <p>En septiembre del 2018 fue realizada la actualización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Estratégico 2017-2021. ✓ Encuesta de clima laboral 2019. ✓ Encuesta evaluación conocimiento del Marco Estratégico Institucional. ✓ Listado de Asistencia 	
<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>El Ministerio implementó en el año 2014 su Código de Ética, el cual fue actualizado y socializado con el personal en el 2019. Igualmente, se tiene instituida la Comisión de Ética, la cual en el 2017 fue renovada de acuerdo a lo establecido en el Decreto 143-17.</p> <p>En este mismo sentido, La Comisión de Ética en coordinación con las autoridades del Ministerio realiza periódicamente actividades de promoción</p>	<p>Aprobar y poner en ejecución el Mapa de Riesgo de Corrupción.</p>

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>de temas relacionados con la ética. En este mismo contexto en el año 2016 fue implementado el Mecanismo para la recolección de información de la Comisión de Ética, con el objetivo de poseer una herramienta con la cual podamos obtener las opiniones y denuncias sobre aspectos referentes al comportamiento no ético.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Código de Ética del MH, Comisión de Ética del MH. ✓ Mapa de Riesgo de Corrupción Administrativa. ✓ Video sobre la ética y los valores <p>El Ministerio implementó en el año 2014 su Código de Ética, el cual fue socializado y actualizado con el personal en el 2019.</p> <p>La Comisión de Ética en coordinación con las autoridades del Ministerio realiza periódicamente actividades de promoción de temas relacionados con la Ética. De igual manera, la Dirección de Administración de Recursos Humanos (DARH) en el proceso de inducción a los nuevos empleados incluye información relacionada con la Ética.</p> <p>Aplicación Régimen Ético y Disciplinario de la Ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Código de Ética del MH, Comisión de Ética del MH ✓ Mapa de riesgo de corrupción administrativa 	<p>Aprobar y poner en ejecución el Mapa de Riesgo de Corrupción.</p>
--	---	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Como parte de las actividades definidas en la actualización de la planificación estratégica 2017-2020, se encuentran acciones continuas para dar a conocer el marco estratégico, así como para la retroalimentación de los colaboradores hacia las autoridades.</p> <p>En este mismo sentido han sido establecidas estrategias puntuales para mejorar las competencias y habilidades de los líderes del Ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Estratégico 2017-2020. ✓ Borrador Guía del Supervisor, capacitaciones ofrecidas a los líderes de la institución (listado de asistencia, fotos). ✓ ✓ Encuesta de gerencia y liderazgo. ✓ Registro y retroalimentación de acciones relevantes en el Sistema eMart Suite (R) 	<p>Aprobar e Implementar la Guía del Supervisor.</p>
--	---	--

SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>En el MH han sido establecidas las estructuras organizativas que permiten una adecuada gestión. Esto se evidencia en los Manuales de Organización y Funciones, Manuales de Descripción de Cargos aprobados. De igual forma, para asegurar que el MH cuente con sistemas de gestión de procesos se cuenta con manuales que contienen los procesos estratégicos,</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de</p>	<p>operativos y de apoyo, así como guías para la elaboración de estructuras organizativas, Manuales, políticas y procedimientos del MH alineadas a la estrategia institucional y a las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manuales de Organización y Funciones. ✓ Manuales de Descripción de Cargos aprobados. ✓ Manuales que contienen los procesos estratégicos, operativos y de apoyo. ✓ Guías para la elaboración de estructuras organizativas. ✓ Manuales, políticas y procedimientos del MH. ✓ Resoluciones aprobatorias por parte del Órgano Rector. <p>El MH adecua sus estructuras organizativas alineadas al PEI, a la base legal y en base a los POA y requerimiento de las autoridades y se ejecutan modificaciones a los procedimientos de las unidades organizativas del MH para alinearlos a las prioridades institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resoluciones aprobatorias de estructuras organizativas del MH, según lo previsto en el eje fortalecimiento institucional del PEI. <p>El ministerio cuenta con el PEI, en los cuales están contenidos los indicadores y objetivos para todos los niveles y áreas de la organización. De igual forma, cuenta con</p>	
---	--	--

<p>acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>los Planes Operativos Anuales e Informes Trimestrales y Matriz de Seguimiento, que contienen los resultados de manera cuantificable, y donde se produce un equilibrio entre las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PEI, Planes Operativos Anuales. ✓ Informes Trimestrales. ✓ Matriz de Seguimiento. ✓ Gestión de indicadores en el eMart Suite. ✓ Cuadro de Mando Integral de la DGAPF. <p>La institución cuenta con un sistema de gestión de información, que incluye el sistema de control interno, monitoreo de los logros estratégicos y los objetivos operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Matrices de monitoreo de planes operativos. ✓ Políticas de Control Interno. ✓ Autodiagnóstico NOBACI ✓ PEI ✓ Políticas de Información y Comunicación. ✓ Cuadro de Mando Integral de la DGAPF. <p>El MH aplica el CAF como Modelo de Gestión de Calidad y se realiza la autoevaluación institucional con el modelo desde el año 2013.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Autodiagnóstico CAF, carta de remisión al MAP. 	
---	--	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>Se evidencia la formulación y alineación de estrategia de administración electrónica y objetivos estratégicos por medio de plan operativo de DAFI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan operativo de DAFI <p>Se evidencia que la institución ejecuta sus planes, proyectos y asignación mediante equipos de trabajos multidisciplinario con personal de las diferentes áreas para la consecución de los objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cronograma de las reuniones, comunicación (física y digital) de designación de equipos de trabajo. ✓ Relación de Órganos Colegiados e Instancias de Coordinación Interna. ✓ Comité de Emergencia y los diferentes subcomités. <p>Se evidencia que los cambios realizados en la organización tanto estructural como de procedimientos o de personal son comunicados a los grupos de interés. El Ministerio cuenta con un Manual de Identidad Visual, Guía para la Elaboración de Comunicaciones y las Políticas de Información y Comunicación del MH Ver documentos citados.</p> <p>Intranet, portal institucional, correos (Outlook).</p> <p>La Dirección de Comunicación del Ministerio de Hacienda, dio inicio en agosto del 2016, a la publicación en Intranet sobre las principales noticias económicas</p>	
---	---	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>relacionadas con el Ministerio y el Gobierno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de Identidad Visual. ✓ Intranet institucional. ✓ Guía para la Elaboración de Comunicaciones y las Políticas de Información y Comunicación del MH. ✓ Relanzamiento del Portal Institucional, Portal de Transparencia Fiscal. ✓ Presencia en las redes sociales, charlas informativas en las universidades sobre la misión del MH. ✓ Buzón interno y externo de sugerencias. ✓ Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC). ✓ Encuesta de efectividad de las herramientas de comunicación <p>Se evidencia que el Ministerio tiene compromiso con la calidad ya que desde el 2013 viene realizando la Autoevaluación con la metodología CAF, la Autoevaluación en Control Interno así como procura la mejora de sus indicadores de Gestión del Sismap y del Sistema de Transparencia Gubernamental encontrándose entre los primeros lugares de las mediciones EL resultado de estas mediciones son publicadas en medios de información nacional, así como en el portal institucional y la intranet.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autoevaluación CAF. ✓ Autoevaluación de control interno. ✓ Registro de acciones relevantes. ✓ Premio MRM. ✓ Concurso Ideas Creativas. ✓ Programa de pasantías de finanzas públicas para estudiantes universitarios. ✓ Concurso de incentivo a la investigación en temas de finanzas públicas. <p>Se evidencia que los cambios realizados en la organización son comunicados a los grupos de interés, y se fomentan a través de la aplicación de encuestas y los buzones de sugerencias. Ver Comunicaciones de las Autoridades, Ayuda Memoria de reunión de Socializaciones, Informes de Encuesta, Circulares y correos de invitación a encuestas de opinión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicaciones de las Autoridades. ✓ Ayuda Memoria de reunión de Socializaciones. ✓ Informes de Encuesta. ✓ Circulares y correos de invitación a encuestas de opinión. 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Las autoridades fomentan los valores institucionales impulsando el trabajo en</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>equipo por medio de diferentes comités y la comunicación abierta de los empleados a los directivos. Se evidencia cumplimiento de las políticas y normas internas en todos los niveles Ver resolución de los comité. Ver minutas de reuniones comisión de ética, ver lista de asistencia del comité de emergencia y el código de pautas éticas firmado por directores y subdirectores. Reconocimiento público de acciones éticas de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resolución de los comités. ✓ Minutas de reuniones comisión de ética. ✓ Lista de asistencia del comité de emergencia y el código de pautas éticas firmado por directores y subdirectores. ✓ Diccionario de competencias y comportamiento (para directores), el cual busca que los directivos lideren con el ejemplo. ✓ Ver dimensión de Encuesta de Clima y Liderazgo <p>En el Ministerio de Hacienda se han implementado un conjunto de medidas tendentes a promover la diversidad y erradicar todo tipo de discriminación. En tal sentido, tenemos en nuestra planilla colaboradores de diferentes países y de edades avanzadas.</p> <p>La institución ha fomentado la reubicación de empleados que por razones de salud necesitan cambiar de posición.</p>	
---	--	--

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Asimismo, se evidencia que la organización ofrece oportunidades de desarrollo profesional a empleados de los niveles inferiores.</p> <p>En otro orden, se han estado ofreciendo capacitaciones y entrenamientos a los niveles gerenciales y directivos, en tema de liderazgo y supervisión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de gerencia y liderazgo. ✓ Programa de capacitación para el desarrollo gerencial y liderazgo. ✓ Plan de acción como resultado de la encuesta. ✓ Desayunos con personal de todos los niveles. <p>Se evidencia que la organización mantiene informado a los empleados por medio de intranet, correos electrónicos, mural informativo y procura conocer su opinión a través de la aplicación de encuestas.</p> <p>Ver comunicación electrónica de temas claves (deportivas, MOF, Política de Información y Comunicación, procedimientos sociabilizados, jornadas médicas y riesgo laboral).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Intranet. ✓ Correos electrónicos masivos. ✓ Mural informativo. ✓ Encuestas de opinión. ✓ Encuesta de Satisfacción con los Servicios de la Cafetería. ✓ Encuestas de Satisfacción con 	
--	---	--

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>relación a las diferentes actividades organizadas por la institución.</p> <p>✓ Redes sociales. Se evidencia el apoyo a los empleados para cumplir sus obligaciones conjuntamente con el logro organizacional. Ver procedimientos, viáticos, transporte, capacitaciones, becas y seminarios nacionales e internacionales. Cooperativa, beneficios a empleados.</p> <p>A todo el personal en el MH se le ha dotado de un espacio físico de trabajo con escritorio, teléfono, pc y correo electrónico.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Procedimientos viáticos. ✓ Transporte. ✓ Capacitaciones. ✓ Becas. ✓ Seminarios nacionales e internacionales. ✓ Cooperativa. ✓ Beneficios a empleados. ✓ Socializaciones del PEI, enfocadas a la forma en como el personal puede aportar en el logro de los objetivos y metas. ✓ Manuales de cargos procedimientos. ✓ Acuerdos de desempeño.</p> <p>Se realiza semestral (período probatorio) y anualmente la Evaluación del Desempeño del personal del Ministerio de Hacienda. Se monitorea los indicadores de gestión</p>	
--	---	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>institucional y se notifica al personal las mejoras presentadas (Ver publicación sobre aumento SISMAP y DIGEIG). Información al personal sobre el galardón plata conseguido por la ORN Evidencias: ✓ Evaluación del Desempeño del personal. ✓ Indicadores de gestión institucional (Ver publicación sobre aumento SISMAP y DIGEIG). ✓ Información al personal sobre el galardón plata conseguido por la ORN. ✓ Registro de acciones relevantes. ✓ Correos informativos. ✓ Publicación de informes de encuestas.</p> <p>Se evidencia que el MH estimula, anima y crea las condiciones, permitiendo que sus miembros participen en capacitaciones que crean las condiciones necesarias para la delegación y representar al MH. Se impulsa el empoderamiento y toma de decisiones en los ámbitos de competencia.</p> <p>De igual manera se conforman instancias de coordinación interna y externas multidisciplinarias, los cuales son instituidos para la ejecución de diferentes temas del ámbito del quehacer del MH. Evidencias: ✓ Relación de instancias de coordinación interna.</p>	
--	---	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia que la institución promueve innovación mediante equipos de trabajos multidisciplinario con personal de las diferentes áreas para la consecución de los objetivos; así como las capacitaciones al personal atendiendo a las competencias necesarias para el cargo. Ver comisiones y comités, el PDC.</p> <p>A todas las áreas de la institución se le remite y notifica las diferentes ofertas de capacitaciones internas y externas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comisiones y comités. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de encuestas. Acciones y medidas tomadas por las autoridades en base a estos informes. ✓ Encuestas de satisfacción comedor, sugerencias equipos deportivos y recreativos. ✓ Encuesta de gerencia y liderazgo. ✓ Planes de acción. ✓ Incorporación beneficio bonos de los padres como resultado de encuesta. <p>El Ministerio de Hacienda se encuentra elaborando un programa de Reconocimiento Matías Ramon Mella, el cual tiene como objetivo reconocer y premiar los esfuerzos de los colaboradores en las distintas unidades que conforman la actividad central del MH</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de Reconocimiento 	
--	---	--

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Matías Ramón Mella.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bono por desempeño ✓ Reconocimiento a los empleados en trámite de pensión. ✓ Registro de acciones relevantes ✓ Reconocimiento a los brigadistas. <p>Se evidencia que la institución cuenta con normativas que permiten la flexibilidad. Se prioriza los problemas personales y laborales expresados por los empleados y ofrece alternativa de solución de acuerdo a lo establecido a la ley 41-08 de función pública y la carta de ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registros de permisos otorgados y licencias especiales, estudios y médicas. ✓ Sala de lactancia. ✓ Políticas de condolencias. 	
---	---	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>EL MH lleva a cabo una agenda de trabajo permanente con entidades que forman parte de los grupos de interés, tales como: Aduanas, Banco Central, Dirección General de Impuestos Internos. Ver minuta de reunión. Relación órganos colegiados, Banco de Reservas, La Federación de Bancas de Lotería (FENABANCA), Asociación de Pensionados, y las entidades que conforman el sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), recibe pasantes de centros</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>técnicos y universidades. Ver acuerdos de la alianza. Mesa de Control de la Cámara de Cuentas.</p> <p>Se evidencia que la entidad involucra a los políticos y grupo de interés en los objetivos sobre sistema de gestión de la organización por medio de sociabilizaciones.</p> <p>Se han hecho socializaciones con periodistas y universidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planes estratégicos 2017-2021. ✓ Minutas reuniones con FENABANCA, periodistas, universidades, conferencias en el Banco Central para la ciudadanía. Ver fotos y videos. ✓ Seguro médico a los pensionados de la DGJP. Ver fotos. ✓ Reuniones e intercambios con todos pensionados. ✓ Charlas informativas de la DGPylT. ✓ Charlas e intercambios con los estudiantes de los politécnicos. Ver certificaciones de la actividad. ✓ Charlas en Universidades, Asociaciones Profesionales y Gremios <p>Se evidencia que el Ministerio a través de las instituciones que la conforman forma parte de la definición de las políticas públicas en el ámbito fiscal a través de nuestra representación en el Consejo de</p>	
---	---	--

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Gobierno. En el plan estratégico, foco No. 5 tenemos definidas las acciones que implementaremos como contribución a la política macroeconómica del país.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Política presupuestaría. ✓ Marco financiero plurianual. ✓ Plan estratégico 2017-2021. ✓ Ley de Presupuesto 423-06 ✓ Ley de Planificación e Inversión Pública 498-06. ✓ Ley I-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo <p>Se evidencia la identificación de políticas públicas a través de los lineamientos y directrices. Ver documentos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan y Programa de Gobierno. ✓ END. ✓ PEI. <p>La entidad se asegura que las metas estén alineadas con las políticas públicas. Ver, alineamiento estratégico con la END, Plan Plurianual y PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan estratégico 2017-2021. ✓ Plan operativo ✓ END ✓ Presupuesto Institucional. <p>Se evidencia que la entidad involucra a los políticos y grupo de interés en los objetivos sobre sistema de gestión de la organización por medio de la participación en la definición de sus metas y planes a largo plazo. Ver</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Trabajo, Autoridad Portuaria y el MH para el pago de bono navideño a los trabajadores portuarios (ver resolución conjunta 002-2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Donaciones de equipos incautados a colegios y ONG's. ✓ Acuerdos interinstitucionales sobre los temas de Casinos y capacitación. <p>Se evidencia que la entidad participa en las actividades de asociaciones profesionales, organizaciones representativas.</p> <p>Participación con la Asociación de Pensionados y la Cooperativa de Maestros.</p> <p>Participación en actividades relacionadas con universidades privadas y la UASD sobre la reforma de la Administración Financiera.</p> <p>También se realizó un diplomado para periodistas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Relación de Órganos colegiados. ✓ Cooperativa MH. ✓ Actas de reuniones. ✓ Participación del MH en la Semana Económico-Financiera. ✓ Participación del Ministro del MH en los diferentes foros. <p>Se evidencia que la organización y los servicios que presta están orientados al público y a la transparencia de la gestión</p> <p>El incremento porcentual de 93% al 100 % en el monitoreo del portal.</p> <p>Participación en programa televisivo por</p>	
---	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>invitación de la DIGEIG para hablar sobre los avances logrados en el MH en materia de transparencia. Aumento calificación NOBACI. Ver publicación SISMAP y ponderación de la DIGEIG y PC. Charlas de la Comisión de Ética</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sección de transparencia del portal. ✓ Portal Institucional. ✓ Último Informe estadístico de la DIGEIG. ✓ Último Informe trimestral SISMAP. ✓ Portal de Transparencia Fiscal. ✓ Presencia en redes sociales. ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. <p>Se evidencia que la institución cuenta el MIV con los estándares de imagen corporativa, así como definida una política de información y comunicación institucional. Desde el 2017 se inició una campaña de promoción institucional vía las redes sociales: twiter, facebook, youtube.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de Identidad Visual. ✓ Charlas con los universitarios y las universidades. ✓ Publicidad televisiva y radial. ✓ Política de información y comunicación institucional. ✓ Cuentas de redes sociales. 	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>El MH en el proceso de la formulación y el desarrollo de su misión y visión se identificaron los grupos de interés del sector. Esto se refleja en el Plan estratégico del Ministerio Hacienda 2011-2015 y ha permanecido en el plan estratégico 2017-2021.</p> <p>Evidencias: ✓ Plan estratégico 2017-2021.</p> <p>En el ámbito interno se realizan encuestas para medir el nivel satisfacción con los servicios y actividades para los empleados del MH.</p> <p>También contamos con buzones internos de sugerencias uno dedicado a aspectos relacionados con ética pública, uno para que el ciudadano realice comentarios sobre el servicio y oportunidades de mejoras, así como general para el personal.</p> <p>Se realizan encuesta para medir satisfacción con el servicio recibido en la ORN, reuniones con los pensionados y propietarios de empresas de juegos de azar.</p> <p>Evidencias: ✓ Encuestas para medir el nivel satisfacción con los servicios y actividades para los empleados del</p>	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>MH.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de clima organizacional. ✓ Encuesta de gerencia y liderazgo. ✓ Buzones internos de sugerencias. ✓ Encuesta para medir satisfacción con el servicio recibido en la ORN. ✓ Encuesta para medir satisfacción con los servicios recibidos en el MH. ✓ Minutas reuniones con los pensionados y propietarios de empresas de juegos de azar. <p>Se evidencia que el Ministerio recaba las estadísticas relacionadas a la gestión financiera del estado, la fiscalización de solicitudes de incentivos por impuesto a la importación y todo lo referente a las finanzas públicas. Ver, SIGEF, Portal del Ministerio de Hacienda, Portal de Crédito Público, Portal de Transparencia Fiscal, Portal de la DGJP y Portal de la Dirección General de Política y Legislación Tributaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ SIGEF. ✓ Portal del Ministerio de Hacienda. ✓ Portal de Crédito Público. ✓ Portal de Transparencia Fiscal. ✓ Portal de la DGJP. ✓ Portal de la Dirección General de Política y Legislación Tributaria. ✓ PEI <p>Informaciones trabajadas y recopiladas con el SIJUPEN, relacionadas con el desempeño de las solicitudes.</p> <p>Estadísticas de la Dirección General de Análisis y Política Fiscal.</p>	
--	--	--

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Estadísticas de la DGPTL y Crédito Público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema SIJUPEN. ✓ Estadísticas de la Dirección General de Análisis y Política Fiscal. ✓ Reportes de gestión del Transdoc. ✓ Estadísticas por tipo de servicios solicitados en la DGJP (Sistema eflow). ✓ Estadísticas de la DGPTL y Crédito Público. <p>Como insumo para la formulación del PEI, se realizaron varios diagnósticos sobre: desarrollo organizacional, clima laboral y de igual manera se identificaron las fuerzas impulsoras y restrictivas internas. El Ministerio lleva cuatro años consecutivos autoevaluándose bajo la metodología CAF y con la Normas Básicas del Control Interno (NOBACI)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PEI. ✓ Autoevaluación CAF. ✓ Autoevaluación de las Normas Básicas del Control Interno (NOBACI). 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>El Ministerio de Hacienda ha definido los objetivos estratégicos en el largo plazo en base a su Visión y Misión. En cuanto a las metas en el corto plazo se establecen</p>	

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>través de los Planes Operativos Anuales de las Unidades Organizativas e Instituciones que lo conforman.</p> <p>El MH tiene actualmente aprobado un plan de riesgo institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PEI ✓ Planes Operativos Anuales. ✓ Plan de Riesgo Institucional. <p>Se evidencia que se involucra a los diversos grupos de interés en la ejecución del plan operativo anual y se realiza consenso entre sus expectativas y necesidades. Ver Planes Operativos Anuales. En el proceso de elaboración del Plan Estratégico se realizaron encuestas a los ciudadanos y se incorporó a las entidades del SIAFE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planes Operativos Anuales. ✓ PEI. ✓ Plan anual de compras y contrataciones. <p>Se evidencia la evaluación de las tareas en términos de productos, en la evaluación trimestral de los Planes Operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación trimestral de los Planes Operativos. ✓ Evaluación de los indicadores del PEI y las actividades de los planes operativos a través de eMartSuite® <p>Se realizan proyección anual de los recursos estimados a corto plazo para la ejecución de los planes y proyectos</p>	
---	---	--

	<p>Entrega de cheques a domicilio a pensionados de la DGJP.</p> <p>Carnetización pensionados para recibir algunos beneficios adicionales. Ver fotos y correos de convocatorias. Charla sobre ahorro de Energía, y se creó un comité de gestión energética</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación limpieza costas. ✓ Jornadas de prevención enfermedades. ✓ Reciclajes y donación de equipos incautados por la DCJA. ✓ Jornadas de reforestación. ✓ Ayudas en comunidades afectadas por fenómenos naturales. ✓ Entrega de cheques a domicilio a pensionados de la DGJP. ✓ Carnetización pensionados para recibir algunos beneficios adicionales. ✓ Ver fotos y correos de convocatorias. ✓ Políticas ambientales y de donaciones de equipos incautados en operaciones de DCJA. ✓ Iniciativa gotas de vida. ✓ Igualando RD. ✓ Puntos limpios. ✓ Sistema de Transparencia Documental, TRANSDOC. ✓ Charla sobre ahorro de Energía. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>Con la elaboración del PEI, se definen las prioridades de la Institución a través de las iniciativas indicadas en los 7 focos estratégicos. De igual manera, en el plan se establece el marco temporal correspondiente 2017-2021.</p> <p>En las diferentes Guía de trabajo: Análisis y Rediseño de Estructuras, Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos, como la de la Elaboración de los Planes Operativos se establece que todos los manuales, estructuras, y planes operativos deben estar alineados a las estrategias del Ministerio para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Guía de trabajo: Análisis y Rediseño de Estructuras, Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos y la de elaboración de los Planes Operativos.</p> <p>El Ministerio realiza cada año su programación operativa, la cual incluye los productos y actividades de cada unidad organizativa. Ver POA's de todas las Unidades Organizativas e Instituciones que lo conforman.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ POA's de todas las Unidades Organizativas e Instituciones del</p>	

<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>MH.</p> <p>✓ Guía para la elaboración del POA's</p> <p>El Ministerio realiza cada año su programación operativa, Ver POA's de todas las Unidades Organizativas e Instituciones que lo conforman.</p> <p>Dentro del proceso de planificación 2017-2020, se han considerado una serie de iniciativas estratégicas cuya ejecución está bajo la responsabilidad de las diferentes unidades organizativas e instituciones que conforman el Ministerio. La implementación de estas iniciativas contempla el logro de resultados esperados.</p> <p>Cabe destacar que el PEI contiene los objetivos estratégicos por Focos y sus respectivos indicadores de éxito con los cuales se medirán los resultados esperados</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ POA's de todas las Unidades Organizativas e Instituciones del MH.</p> <p>✓ Estratégico Institucional 2017-2021.</p> <p>Desde la formulación del Plan Estratégico Institucional 2011-2015 hasta la fecha, han sido establecidos diversos mecanismos para la difusión de los objetivos, dentro de los cuales podemos mencionar las socializaciones anuales de las política y lineamientos para la elaboración de los Planes Operativos. Ver listado de asistencia y convocatoria.</p>	
---	--	--

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>También como parte de las actividades definidas en la actualización de la planificación estratégica 2017-2020, se encuentran acciones que de manera continua darán a conocer el marco estratégico, así como la retroalimentación de los colaboradores hacia las autoridades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Socializaciones anuales de las políticas y lineamientos para la elaboración de los Planes Operativos. ✓ Listado de asistencia y convocatoria. ✓ Retroalimentación de los colaboradores hacia las autoridades. <p>El Ministerio cuenta con la metodología para el Monitoreo y Evaluación de los Planes Operativos Anuales, así como del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Como parte de la implementación del PEI 2017-2021, el Ministerio ha realizado la automatización del proceso de seguimiento del PEI y POA a través de la plataforma Emarsuite, todas las Unidades pueden evaluar las iniciativas/ actividades/ subactividades bajo su responsabilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía para el Monitoreo y Evaluación de los Planes Operativos Anuales. ✓ Pantalla para la evaluación dentro de la plataforma. 	
--	--	--

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>✓ Estadísticas dentro de la plataforma.</p> <p>El Ministerio cuenta con la metodología para el Monitoreo y Evaluación de los Planes Operativos Anuales, así como del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Como parte de la implementación del PEI 2017-2021, el Ministerio ha realizado la automatización del proceso de seguimiento del PEI y POA a través de la plataforma Emarsuite, todas las Unidades pueden evaluar las iniciativas/ actividades/ sub-actividades bajo su responsabilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Guía para el Monitoreo y Evaluación de los Planes Operativos Anuales.</p> <p>✓ Pantalla para la evaluación dentro de la plataforma.</p> <p>✓ Estadísticas dentro de la plataforma.</p> <p>A partir de la formulación del PEI 2017-2021, se incorporó dentro del proceso una fase de revisión anual de las iniciativas e indicadores, con la finalidad de ajustar las metas u objetivos de acuerdo a lo avances alcanzados o cambios en el entorno. Dicha etapa se realizará con cada responsable y los involucrados correspondientes.</p> <p>Los Planes Operativos son revisados trimestralmente, con la finalidad de</p>	
--	--	--

	<p>adecuarlos a los cambios en la gestión y a los recursos asignados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de monitoreo trimestral. ✓ Planes Operativos. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia que se intercambian experiencias y buenas prácticas con otras instituciones, organismos de diferentes ámbitos nacionales e internacionales con el propósito de incorporar mejoras tanto en los procedimientos como en normativas. (Ver registro de participación en eventos, capacitaciones, consultas interinstitucionales, grupos de trabajos en distintos ámbitos, intercambio de experiencia en cuanto manejo de CP, CLAD).</p> <p>Reuniones anuales con los encargados de recursos humanos de las diferentes direcciones generales del MH, así como la creación de un grupo de whatsapp para el intrercambio de buenas practicas.</p> <p>Adicionalmente existen equipos de trabajo multidisciplinarios e interinstitucional para:</p> <p>Mesa de Control donde participan todas las entidades del SIAFE, organismos de</p>	

	<p>cooperación, MEPYD y los entes de control, comité técnico del SIAFE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de participación en eventos. ✓ Capacitaciones. ✓ Consultas interinstitucionales. ✓ Grupos de trabajos en distintos ámbitos. ✓ Intercambio de experiencia de CP, CLAD). ✓ Reuniones anuales con los encargados de recursos humanos de las diferentes direcciones generales del MH. ✓ Mesa de Control. 	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>En la formulación del PEI 2017-2021 se definieron indicadores de resultados o Indicadores de éxito, con los cuales se dará seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos. Es importante destacar que el seguimiento a los indicadores estratégicos y operativos se realiza a través de la plataforma tecnológica implementada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La matriz de monitoreo del POA. ✓ PEI 2017-2021. ✓ Plataforma de seguimiento y monitoreo indicadores PEI. 	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Existen diversidad de Sistema que procuran la mejora y agilidad en los servicios, tales como: acuerdo con la DGA para el uso del VUCE como plataforma para la tramitación de operaciones de los impuestos aduanales, SIJUPEN versión 2.0).</p>	

	<p>Se han automatizado varios de los servicios que ofrece la institución, en el marco del programa Republica Digital.</p> <p>Igualmente se ha implementado un sistema de turnos para la atención a los pensionados, así como una estación para autogestionar determinados servicios de pensiones.</p> <p>Portal institucional acorde a los lineamientos del órgano rector.</p> <p>Digitalización de documentos</p> <p>Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC, el SIGEF y existe un plan de automatización general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo para el uso del Sistema VUCE. ✓ Portal institucional. ✓ Digitalización de documentos. ✓ Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC. ✓ SIGEF. ✓ Automatización de servicios. 	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>El MH utiliza el modelo CAF, realiza Intercambios de experiencias y prácticas de gestión (CP, CLAD) y en las innovaciones se realizan proyectos pilotos, los cuales sirven para evaluar, introducir y ajustes y luego replicar en los demás.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Autodiagnóstico Modelo CAF. ✓ Intercambios de experiencias y prácticas de gestión en el CLAD. ✓ Informe de verificación. ✓ Mecanismo buzón de quejas y 	

	<p>sugerencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Concurso Ideas Creativas. ✓ Programa de Reconocimiento MRM. 	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia que se realizan esfuerzos para la gestión de los recursos necesarios que permitan ejecutar los cambios planificados. Ver los lineamientos para la articulación del Plan de Compras, Planificación de Recursos Humanos, Plan Operativo y Presupuesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lineamientos para la articulación del Plan de Compras. ✓ Planificación de Recursos Humanos. ✓ Plan Operativo y Presupuesto. 	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Plan de trabajo resultado de las sugerencias y recomendaciones recogidas durante la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de trabajo resultados encuesta de clima. 	<p>No se evidencia que se establezca equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio está ejecutando proyectos con miras a la utilización de las herramientas electrónicas, en los diferentes servicios que se ofrecen a los ciudadanos. Por ejemplo: la colocación de los Formularios de Solicitud de algunos servicios en las páginas Web del Ministerio (DGPLT, DGJP, CP OAI). Portal de Hacienda Sub Portal de Transparencia Porta de Transparencia Fiscal</p>	

	<p>Portal de Crédito Público y el Sub Portal de Relaciones con los inversionista. Portal de la DGJP Consulta del ciudadano de correspondencia en el portal del MH (TRANSDOC). Se han automatizado varios de los servicios que ofrece la institución, en el marco del programa Republica Digital. Igualmente se ha implementado un sistema de turnos para la atención a los pensionados, así como una estación para autogestionar determinados servicios de pensiones.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Colocación de los Formularios de Solicitud de algunos servicios en las páginas Web del Ministerio (DGPLT, DGJP, CP OAI). ✓ Automatización de los procesos internos de Nómina y Compras. ✓ Portal de Hacienda. ✓ Sub Portal de Transparencia. ✓ Portal de Transparencia Fiscal. ✓ Portal de Crédito Público. ✓ Portal de la DGJP. ✓ Consulta del ciudadano de correspondencia en el portal del MH (TRANSDOC). ✓ Buzón de quejas y sugerencias digital (código QR). ✓ Software Survey Monkey para aplicar encuestas online. 	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio realiza la Planeación de RRHH, Plan de capacitación basado en las necesidades detectadas en la evaluación de desempeño y el Diseño del Programa de Formación y Desarrollo de los Rec. Humanos del Ministerio de Hacienda. Encuesta e implementación de Programa de Integración y Deportes. Además realiza encuestas de clima organizacional y de Gerencia y Liderazgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Planificación de RRHH.✓ Plan de capacitación.✓ Encuestas de clima organizacional y de Gerencia y Liderazgo. <p>Basándose en los resultados esperados que han sido definidos en el Plan Estratégico Institucional, la Dirección de Administración de Recursos Humanos ha:</p> <p>a) Aprobado y comunicado las políticas y Procedimientos inherentes a la gestión de RRHH.</p>	

<p>discapacidad).</p>	<p>b) Programado la realización de diplomados, cursos, talleres, seminarios y gestionando becas internacionales para contribuir a la profesionalización y desarrollo de funcionarios y empleados (ver POA 2019).</p> <p>c) Se ha elaborado y remitido al MAP un borrador del anteproyecto de decreto de Carrera Especial de Hacienda. (Relación de puestos de Carrera Especial, Sistema de Gestión de Evaluación del Desempeño basado en Indicadores, Talleres de Socialización). También se implementación del modelo de gestión por competencias en todos los subsistemas de RH.</p> <p>d) El Ministerio cuenta con personas con habilidades distintas, ya que en el proceso de reclutamiento y selección de personal no se discrimina por condición física.</p> <p>Se evidencia la flexibilidad de horario y cambio de horarios, y otorgamiento de permisos para apoyar la profesionalización de los empleados.</p> <p>El Ministerio da cumplimiento a la Ley 41-08, en el tema de las licencias de maternidad y paternidad.</p>	
-----------------------	---	--

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>f) DARH implementó el nuevo beneficio de afiliación a los Planes de Salud Complementarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas y Procedimientos inherentes a la gestión de RRHH. ✓ Realización de diplomados, cursos, talleres, seminarios. ✓ Becas internacionales. ✓ Anteproyecto de decreto Carrera Especial de Hacienda. ✓ Sistema de Gestión de Evaluación del Desempeño basado en Competencias. ✓ Informe de Levantamiento personas con discapacidad. ✓ Creación de la Sala Amiga de las Personas Lactantes. <p>La institución cuenta con los Manuales de Cargos, aplicación de pruebas técnicas y psicométricas en reclutamiento y selección, evaluación del desempeño. Contratación de asesoría técnica para la elaboración de Plan de Capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) También se ha iniciado la implementación del modelo de gestión por competencias en todos los subsistemas de RH. b) Está en proceso de revisión el documento con las políticas de pruebas pre-ocupacionales. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación del Desempeño basado en competencias. 	
--	--	--

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio cuenta con Políticas y procedimientos de RRHH aprobados, Manuales de Descripción de Cargos aprobados,.</p> <p>El MH realizó el proceso de valoración de los cargos, lo que nos permitió desarrollar y aprobar una nueva escala salarial.</p> <p>Se implementó el programa de reconocimiento “Servidor de Excelencia Matías Ramón Mella”.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas y procedimientos de RRHH aprobados. ✓ Manuales de Descripción de Cargos aprobados. ✓ Programa de Reconocimiento Magno Matías Ramón Mella. 	
<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>Procesos y procedimientos aprobados de DARH.</p> <p>Incentivos por desempeño a todo el personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Incentivos por desempeño al personal. ✓ Metodología de Evaluación de Desempeño por Competencias. ✓ Programa de Reconocimiento Magno Matías Ramón Mella. 	
<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>Se evidencia que existen Manuales de Cargos elaborados bajo el modelo de competencias.</p> <p>Además hay: Diccionario de competencias</p>	

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>y los diccionarios de comportamientos y preguntas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manuales de Cargos. ✓ Diccionario de competencias. <p>La gestión de Recursos Humanos se realiza a través del sistema Eikon .Otros documentos de vital importancia para el personal están automatizados y disponible en el intranet, tales como: Vacaciones, permisos, solicitud de bienes y servicios, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema Eikon. ✓ Automatización solicitudes de Vacaciones, permisos, solicitud de bienes y servicios, entre otros. ✓ Sistema de nómina del MH. ✓ Servicio de remisión de volante de pago por correo electrónico. <p>Se evidencia la Celebración de concursos internos y externos de acuerdo con el Reglamento y el Instructivo de reclutamiento y selección de personal para la Carrera Administrativa.</p> <p>Se evidencia la diversidad en el proceso de reclutamiento y selección. En el MH no se discrimina la contratación, por lo dentro de su plantilla existen personas de edad avanzada, discapacitados y hay libertad de credo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diversidad en el proceso de reclutamiento y selección. 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución identifica las capacidades mediante la Evaluación de desempeño, Diagnóstico y Plan de Capacitación y Desarrollo. Aplicación de evaluaciones psicométricas en el proceso de reclutamiento y selección de personal. Análisis de perfiles de puestos versus ocupantes (cuadro de análisis).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación de desempeño ✓ Detección de necesidades de Capacitación y ejecución del de Desarrollo. ✓ Aplicación de evaluaciones psicométricas en el proceso de reclutamiento y selección de personal. ✓ Análisis de perfiles de puestos versus ocupantes (cuadro de análisis). 	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>El Ministerio elabora anualmente el Plan de capacitación, en base al estudio de detección de necesidades de capacitación, los resultados de las evaluaciones del desempeño y los requerimientos de los planes operativos anuales. También se dispone de los Programas cursos del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) e INAP.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se evidencia que se ha socializado la estrategia para el desarrollo de las capacidades</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de capacitación, en base al estudio de detección de necesidades de capacitación. ✓ Resultados de las evaluaciones del desempeño. ✓ Programas cursos del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) e INAP. 	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>En la evaluación del desempeño se tiene el acápite para el plan de desarrollo del colaborador evaluado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formulario de la evaluación del desempeño. 	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Dentro del Plan de Capacitación se indican las actividades de formación dirigidas al personal directivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Capacitación. 	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>El Ministerio cuenta con Políticas y Procedimientos de Inducción, Manual de Inducción, Capacitación Programa de Inducción a la Administración Pública para empleados de nuevo ingreso, en coordinación con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y CAPGEFI.</p> <p>Actualmente se está trabajando en la incorporación de una inducción en el puesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas y Procedimientos de 	<p>No se evidencia el acompañamiento individualizado.</p>

	<p>Inducción.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de Inducción. ✓ Capacitación Programa de Inducción a la Administración Pública para empleados de nuevo ingreso. 	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se realizan concursos internos con la finalidad de dar oportunidad de crecimiento al personal del Ministerio, así como los procedimientos establecidos para los traslados y promociones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Concursos internos y externos. ✓ Procedimientos establecidos para los traslados y promociones. 	
7. Desarrollar y promover 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>Se evidencia que los empleados utilizan para capacitarse cursos on-line de Instituciones Gubernamentales, de cooperación internacional. Ver Listado de participantes, Certificados de participación y convocatoria a cursos virtuales.</p> <p>Programación virtual del CAPGEFI</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Listado de participantes. ✓ Certificados de participación. ✓ Convocatoria a cursos virtuales. ✓ Programación virtual del CAPGEFI. 	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Está previsto realizar Taller de Valoración y Administración de Riesgos 5 y la elaboración del Mapa de Riesgo Institucional, conforme a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Dentro del POA de la Comisión de Ética está contemplado las actividades de formación en tema de ética. En el POA de</p>	

	<p>DARH la socialización del Código de Ética Institucional. Documento de respuesta a la Presidencia sobre discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mapa de Riesgo Institucional. ✓ Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). ✓ Formación en tema de ética. ✓ Socialización del Código de Ética Institucional. ✓ Documento de respuesta a la Presidencia sobre discapacidad. 	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.</p>	<p>El Departamento de Capacitación de la Dirección de Administración de Recursos Humanos, dispone de un mecanismo para evaluar la efectividad e impacto de las capacitaciones que se ofrecen al personal</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formulario de Evaluación del Impacto de la Capacitación. ✓ Informe costo-beneficio de la capacitación. 	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Igualando RD (proyecto de Paridad de Género)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de estrategias para impulsar la Paridad de Género ✓ Decreto que incrementa la licencia de Paternidad por nacimiento ✓ Agenda de Reuniones ✓ Informe de programas y proyectos de paridad existentes en RD. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio fomenta la comunicación abierta, a partir de la Formación de Comités Institucionales. Reuniones de trabajo entre áreas funcionales. Ver Relación de instancias de coordinación interna, ayudas memorias de las reuniones con los acuerdos realizados. En otro orden, en el Foco de Fortalecimiento Institucional (iniciativa 2.2) de nuestro plan estratégico se ha definido una iniciativa para crear mecanismos de retroalimentación entre los colaboradores y las autoridades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación de Comités Institucionales. ✓ Reuniones de trabajo entre áreas funcionales. ✓ Desayunos y almuerzos entre el Ministro y los colaboradores. ✓ Relación de instancias de coordinación interna. ✓ Ayudas memorias de las reuniones. 	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El MH utiliza como herramienta la conformación de equipos de trabajo multidisciplinario para temas relacionados a su quehacer.</p> <p>Encuestas para medir la satisfacción con respecto al día de integración/madres/secretarias</p>	

	<p>Encuesta para medir el nivel de satisfacción con los servicios de la cafetería del MH.</p> <p>En el marco del PEI, están en proceso de implementación programas para fomentar el aporte de ideas que mejoren los procesos internos y externos. (2.8.5), dentro del Foco de Fortalecimiento Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuestas para medir la satisfacción con respecto al día de integración/madres/secretarias. ✓ Encuesta para medir el nivel de satisfacción con los servicios de la cafetería del MH. ✓ Desayunos entre el Ministro y el personal de la Institución. ✓ Encuesta de beneficios laborales. 	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Se evidencia que el PEI del Ministerio de Hacienda fue un proceso participativo donde se involucró al personal de todos los mandos medios para su elaboración, de igual manera con los Planes Operativos del MH, Encuestas a empleados, documentación y socialización de los procesos. Realización de los autodiagnósticos institucionales. Ver auto diagnóstico NOBACI, informes de resultados de las encuestas aplicadas, lista de participantes PEI y POA</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Listado de asistencia trabajos del PEI del Ministerio de Hacienda. ✓ Planes Operativos del MH. ✓ Encuestas a empleados. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentación y socialización de los procesos. ✓ Auto diagnóstico NOBACI. 	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>Las Unidades Organizativas del Ministerio elaboran sus planes operativos anuales en un proceso participativo entre empleados y directivos.</p> <p>Anualmente se elaboran acuerdos de desempeño para todo el personal de la institución con excepción de los viceministros y directores generales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de elaboración de los planes operativos. ✓ Acuerdos de desempeño institucional. 	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>Se evidencia la aplicación de diversas encuestas, dentro de las cuales podemos mencionar: Preferencias Deportivas, Encuesta de preferencia servicios de cafetería y encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos por el proveedor contratado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicación de encuestas. ✓ Planes de Acción 	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	<p>Encuesta gerencial y de desarrollo organizacional. Ver informes y resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta gerencial y de desarrollo organizacional. ✓ Informes y resultados. ✓ Planes de Acción 	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>El Ministerio posee programas enfocados en la mejora de las condiciones ambientales del trabajo, como son: el Programa de</p>	

	<p>Salud, Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos Laborales en el MH, el Programa de recreación e integración del personal. También ha establecido el Comité de Emergencia y los diferentes subcomités y ha Elaborado el Plan de Emergencia Institucional.</p> <p>El ministerio ha iniciado la implementación del SISTAB, fue elaborada el acta constitutiva del mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de Salud, Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos Laborales en el MH. ✓ Programa de recreación e integración del personal. ✓ Comité de Emergencia. ✓ Plan de Emergencia Institucional. ✓ Políticas de medio ambiente. 	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Se evidencia la flexibilidad de horario y cambio de horarios, y otorgamiento de permisos para apoyar la profesionalización de los empleados.</p> <p>Gestiones para facilitar la adquisición de marbetes y revistas para los carros, así como renovación de licencias de conducir y cedula de identidad.</p> <p>Otorgamiento de licencias con disfrute de sueldos para estudios fuera del país.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilidades para la adquisición de marbetes, revistas, renovación de licencias y cedula de identidad. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Otorgamiento de licencias con disfrute de sueldos para estudios fuera del país. ✓ Sala amiga de lactantes. 	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Se evidencia que la institución posee planes para empleados más desfavorecidos o con discapacidad: alfabetización, creación de rampas de acceso y pasamanos para personal con necesidades especiales en entrada principal y ascensor con capacidad de 800 kg.</p> <p>Se cuenta con parqueos para personas con discapacidad y embarazadas.).Ver punto de infraestructura.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alfabetización. ✓ Creación de rampas de acceso y pasamanos para personal con necesidades especiales. ✓ Ascensor con capacidad de 800 kg. ✓ Parqueos para personas con habilidades distintas y embarazadas. 	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	<p>Se realizan actividades deportivas semanales y torneos entre los equipos de las diferentes disciplinas.</p> <p>La celebración del día de integración.</p> <p>Día del natalicio, el empleado puede tomar el día libre.</p> <p>Programa de salud, seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales.</p>	

	<p>Actualmente se está trabajando en un programa de reconocimiento al personal</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotos celebración de actividades del día de la mujer. ✓ Celebración de los desayunos con el personal. ✓ Día del natalicio, el empleado puede tomar el día libre. ✓ Programa de salud, seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales. ✓ Programa de Reconocimiento “Servidor de Excelencia MRM” ✓ Políticas Deportivas 	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Hacienda tiene identificado los socios claves de los sectores públicos y privado al igual que de la sociedad civil, con los cuales ha establecido relaciones de acuerdo al tipo de rol que desempeñará cada uno.</p> <p>Ver plan estratégico 2017-2021.</p> <p>Relación de órganos colegiados internos y externos del MH.</p> <p>Ver acuerdo de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado con las siguientes entidades:</p> <p>-Oficina Metropolitana de Servicios de</p>	

	<p>Autobuses, para el otorgamiento de transporte totalmente gratis a los pensionados.</p> <p>-Óptica Báez, Óptica Oviedo y Óptica Integral, para el suministro de lentes y exámenes visuales a los pensionados a precios especiales.</p> <p>-Centro Médico Alcántara y González, para el ofrecimiento de todos los servicios a los pensionados de la DGJP con un 20% de descuento.</p> <p>-Acuerdo con la Funeraria Blandino, para el ofrecimiento de servicios fúnebres a los pensionados de la DGJP con tarifas especiales.</p> <p>-Acuerdo con beneficios funerarios con el Instituto Nacional de Auxilios y Viviendas (INAVI) para subsidiar servicios funerarios a los empleados del MH.</p> <p>-Firma de acuerdo entre AFD y MH para financiamiento apoyo presupuestario para desarrollar movilidad urbana y ordenamiento territorial.</p> <p>-Firma del Acuerdo BECI entre el BID y MH, que aprueba financiamiento para proyectos sociales.</p> <p>-Acuerdo entre la DGJP y el INVI para facilidades de viviendas.</p> <p>- Se estableció una relación con los editores económicos y principales periodistas de los medios de comunicación, elaborando para ellos un curso de Hacienda Pública, donde se ofrecieron contenidos de la naturaleza de la Institución y la praxis de las Finanzas.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado con las siguientes entidades: ✓ Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses. ✓ Óptica Báez, Óptica Oviedo y Óptica Integral. ✓ Centro Médico Alcántara y González. ✓ Acuerdo con la Funeraria Blandino. ✓ Firma de acuerdo entre AFD y MH. ✓ Firma del Acuerdo BECI entre el BID y MH. ✓ Acuerdo entre la DGJP y el INVI. ✓ Acuerdo entre el MH y el INAVI). 	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se evidencia acuerdos realizados con la JCE para la consulta del padrón de fallecidos en tiempo real para la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones.</p> <p>Existe además otros acuerdos como son a) el Acuerdo “triangular” de la Zona Petrocaribe 2013, c) Acuerdo de Reforestación d) Acuerdo reciclaje Banco Popular. e) alianza estatal ahorro y eficiencia de compras (ejemplo confección uniformes del mh) G) Acuerdo con la ONE para trabajar el plan estadístico nacional H) con la MEPYD protocolo de procesos comunes.</p> <p>I) Acuerdo de remisión de información financiera de las empresas mineras y el MH J) Convenio con Canadá para evitar la</p>	

	<p>doble tributación.</p> <p>K) Acuerdo de información sobre banca de apuesta y lotería entre La dirección General de Casinos y Dirección de Impuestos Internos. L) Acuerdos con DGII, MH Y SIGEF para visualizar en tiempo real empresas o personas constituidas. M) Alianza con la Dirección General de Aduanas para el uso del Sistema VUCE para el trámite de certificaciones. N) Acuerdo con el Consejo de Fomento Turístico para la clasificación y exoneraciones de los proyectos turísticos. O) Acuerdo con el Ministerio de Relaciones Exteriores, para los asuntos arancelarios y de contrataciones públicas en el ámbito de las relaciones diplomáticas. P) Acuerdo con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el Consejo Nacional para el cambio climático y el Mecanismo de Desarrollo Limpio. Q) Acuerdo con el Ministerio de Industria y Comercio, para la solución de Controversia. R) Acuerdo de exoneración con la MESCYT, Odebrecht, Consejo Nacional de Zonas Francas, Consejo de Desarrollo Fronterizo y Marítima Dominicana. S) Acuerdo de Promoción y Protección de Inversión con el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana. T) Acuerdo con el Departamento del Tesoro de los EE.UU. y la Dirección General de Crédito Público para asistencia técnica.</p> <p>Acuerdo para el Cumplimiento Tributario con EE.UU (FATCA).</p> <p>Acuerdo para el Fortalecimiento de la</p>	
--	---	--

	<p>Transparencia Documental (TRANSDOC) con el PNUD.</p> <p>-Firma de acuerdo entre BM y MH de aprobación de préstamo para mejorar la calidad de vida de personas pobres.</p> <p>Campaña de recolección de desechos sólidos de la ORN en alianza con los colegios locales y Asociación de Pensionados de Santiago.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo con la JCE. ✓ Acuerdo “triangular” de la Zona Petrocaribe. ✓ Acuerdo de Reforestación. ✓ Acuerdo reciclaje Banco Popular. ✓ Acuerdo con la ONE. ✓ Acuerdo con la MEPYD. ✓ Acuerdo de remisión de información financiera de las empresas mineras y el MH. ✓ Convenio con Canadá para evitar la doble tributación. ✓ Acuerdo entre La dirección General de Casinos y Dirección de Impuestos Internos. ✓ Acuerdos con DGII, MH Y SIGEF. ✓ Alianza con la Dirección General de Aduanas para el uso del Sistema VUCE. ✓ Acuerdo con el Consejo de Fomento Turístico. ✓ Acuerdo con el Ministerio de Relaciones Exteriores. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. ✓ Acuerdos entre BM y MH. ✓ Campaña de recolección de desechos sólidos ✓ dos de la ORN en alianza con los colegios locales y Asociación de Pensionados de Santiago. ✓ Acuerdo con el Ministerio de Medio Ambiente para el Desarrollo de Puntos limpios. 	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>El Ministerio propicia y organiza colaboraciones especializadas, para la gestión de proyectos del Sector, Dentro de los cuales podemos mencionar: con la JCE para consulta en línea del padrón de fallecidos, entre la Dir. de Casinos y la DGII para las bancas de apuestas y loterías, entre el MH y DGII para la constitución de compañías. Con la ONE para las estadísticas nacionales y con la MEPYD para la coordinación de los procesos del Presupuesto Nacional. Alianza con la Dirección General de Aduanas para el uso del Sistema VUCE para el trámite de certificaciones. Acuerdo con el Consejo de Fomento Turístico para la clasificación y exoneraciones de los proyectos turísticos, Odebrecht, Consejo Nacional de Zonas Francas,</p> <p>También se realizó una colaboración con el SIUBEN para la realización del levantamiento de información de los ocupantes de terrenos de SAJOMA.</p>	

	<p>Firma de convenio de contrato de servicio a los pensionados con el Hospital Cruz Jiminian.</p> <p>También estamos trabajando con la OPTIC-MESCYT-PGR para la automatización de los servicios.</p> <p>Desarrollo e implementación del botón de pago para la gestión de servicios en el Estado. Este proyecto se desarrolló en coordinación con la TN-Optic-MH.</p> <p>Acuerdo TN-MH para el pago en caja del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Acuerdo para las Instituciones Gubernamentales no cortables.</p> <p>Acuerdo CIFE (Centralización de Información Financiera del Estado) para el depositoryo de información municipal, entre el MH, CM, Map.</p> <p>Resolución conjunta entre el MH, Ministerio de Trabajo y Autoridad Portuaria para el pago del bono navideño a los portuarios.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyecto con la JCE para el padrón de fallecidos en tiempo real. ✓ Acuerdo entre la Dirección de Casinos y la DGII para las bancas 	
--	--	--

	<p>de apuestas y loterías.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo entre el MH y DGII para la constitución de compañías. ✓ Acuerdo con la ONE para las estadísticas nacionales y con la MEPYD para la coordinación de los procesos del Presupuesto Nacional. ✓ Colaboración con el SIUBEN para la realización del levantamiento de información de los ocupantes de terrenos de SAJOMA. ✓ Firma de convenio de contrato de servicio a los pensionados con el Hospital Cruz Jiminian. ✓ Acuerdo de automatización de servicios. ✓ Resolución conjunta del Ministerio de Energía y Minas y el Ministerio de Hacienda que establece los criterios para la determinación de las instituciones gubernamentales no cortables y la regulación de su facturación y pago. ✓ Convenio interinstitucional entre la Tesorería Nacional y el Ministerio de Hacienda, para la recaudación a través del Sistema de Recaudación de Ingreso del Tesoro (SIRITE). 	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se evidencia en las unidades organizativas e instituciones de la actividad central la evaluación periódica de los procesos: Petrocaribe evalúa periódicamente la ejecución de compensación del pago de la deuda. Informe Ejecutivo sobre Gasto</p>	

	<p>Tributario.</p> <p>Ver Acuerdo con el Departamento del Tesoro de los EE.UU. y la Dirección General de Crédito Público para asistencia técnica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación Petrocaribe. ✓ Informe Ejecutivo sobre Gasto Tributario. ✓ Acuerdo con el Departamento del Tesoro de los EE.UU. y la Dirección General de Crédito Público para asistencia técnica. 	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Como parte de estas alianzas existe un Acuerdo de reciclaje con el Banco Popular.</p> <p>Acuerdo para la atomización de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo de reciclaje con el Banco Popular. 	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Se evidencia la realización de acuerdos y convenios donde se establecen las responsabilidades y controles de cada una de las partes involucradas. Ver acuerdos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ver acuerdos. 	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>Existe un acuerdo con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo que busca fortalecer la gestión documental, además se firmó un acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para fortalecimiento de la Administración Tributaria y está en proceso de elaboración de un proyecto a Financiar por la Unión</p>	

	<p>Europea para Fortalecimiento Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. ✓ Acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). 	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Se evidencia que se intercambian experiencias y buenas prácticas con otras instituciones, organismos de diferentes ámbitos nacionales e internacionales con el propósito de incorporar mejoras tanto en los procedimientos como en normativas. (ver registro de participación en eventos, capacitaciones, consultas interinstitucionales, grupos de trabajos en los ámbitos, intercambio de experiencia en cuanto manejo de CP, CLAD)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de participación en eventos. ✓ Capacitaciones. ✓ Consultas interinstitucionales. ✓ Grupos de trabajos. ✓ Intercambio de experiencia en cuanto manejo de CP, CLAD). ✓ Participación de colaboradores de I DAFI en talleres y congresos internacionales, en función de un acuerdo con GIFT, para conocer experiencias de otros países: Brasilia, Portugal. ✓ Participación el en foro de Tesoreros. ✓ Participación del Ministro del MH 	

	<p>en el Consejo de Ministros Centroamérica, Panamá y Rep. Dom. (COSEFIN).</p> <p>✓ Acuerdo con la CEPAL para la capacitación de los técnicos nacionales.</p>	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	No aplica debido a que las contrataciones públicas se hacen en base a lo que establece la ley de compras y contrataciones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la entidad promueve una política proactiva de la información a través del portal web, sección de transparencia y comunicados de prensa. Portal de Transparencia Fiscal. Oficina de Acceso a la Información. Cuenta en las redes sociales. También cuenta con una efectiva gestión de comunicación de los acuerdos y logros arribados por el Ministerio, los cuales se dan a conocer inmediatamente a través de la prensa.</p> <p>Proyecto para un sistema de gestión de comunicaciones internas y externas.</p> <p>En el marco de la planificación estratégica del Ministerio 2017-2021, específicamente en el Foco No. 7 de Comunicación Institucional, tenemos dos iniciativas estratégicas que contribuyen al generar proactividad en la comunicación, las cuales son:</p> <p>7.4 - Mantener monitoreo continuo de la opinión pública, siendo proactivos en el uso</p>	

	<p>de información.</p> <p>7.2 - Garantizar que la información interna y externa del Ministerio de Hacienda llegue a los públicos de manera clara, sintética, oportuna y visualmente atractiva.</p> <p>Fortalecer la imagen institucional del Ministerio de Hacienda estableciendo un sistema de gestión de la comunicación interna y externa efectivo, confiable y proactivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal web. ✓ Sección de transparencia. ✓ Portal de Transparencia Fiscal. ✓ Comunicados de prensa. ✓ Oficina de Acceso a la Información. ✓ Política de Información y Comunicación del MH. ✓ Cuenta en las redes sociales. 	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>		<p>No se evidencia que se anime a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos.</p>
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Encuesta para medir el servicio de la ORN</p> <p>Encuesta para medir el servicio a los pensionados.</p> <p>Encuesta de satisfacción del uso del Transdoc.</p> <p>Consultas y vistas públicas para los anteproyectos de Crédito Público.</p> <p>Encuesta interna y externa sobre valoración</p>	

	<p>de gestión y servicios del MH</p> <p>-Se está desarrollando sistema de monitoreo continuo a la opinión de la ciudadanía en todos los aspectos de la gestión del MH para ser tomados en cuenta al momento de tomar decisiones.</p> <p>También la DGPLT realiza un estudio sobre revisiones de leyes que impregnan rigidez al presupuesto o que inciden directamente en las finanzas públicas como el caso de la ley 155-17.</p> <p>Encuesta para medir la satisfacción de los servicios en línea.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta para medir el servicio de la ORN. ✓ Encuesta para medir el servicio a los pensionados. ✓ Consultas y vistas públicas para los anteproyectos de Crédito Público. ✓ Encuesta interna y externa sobre valoración de gestión y servicios del MH. ✓ Diagnóstico de Satisfacción y Competencia en el uso del SIGEF. 	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Mecanismo para recolección de información ORN y Pensiones.</p> <p>Políticas para el buzón de quejas y sugerencias del ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mecanismo para recolección de información ORN y Pensiones. ✓ Buzón de Quejas y Sugerencias 	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de</p>	<p>Se evidencia que la entidad promueve una política proactiva de la información a través</p>	

<p>decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>del portal institucional y de la sección de transparencia. Informes en la prensa.</p> <p>Participación en programa televisivo por invitación de la DIGEIG para hablar sobre los avances logrados en el MH en materia de transparencia.</p> <p>Entrevistas a las autoridades del MH en programas radiales y televisivos.</p> <p>Conferencias de prensa sobre diversos temas como financiamiento, adquisición de bonos y sostenibilidad de la deuda pública.</p> <p>Presentación de los resultados de las finanzas públicas 2018. (Enero 2019)</p> <p>Ministerio de Hacienda presenta por primera vez las estadísticas fiscales de las finanzas públicas</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal institucional. ✓ Sub Portal de Transparencia Institucional. ✓ Portal de transparencia Fiscal. ✓ Informes en la prensa. ✓ Participación en programa televisivo. ✓ Entrevistas a las autoridades del MH en programas radiales y televisivos. ✓ Conferencias de prensa. 	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>		<p>No se evidencia que se defina ni acuerde la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios.</p>
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas,</p>	<p>El Ministerio tiene contemplado en su POA</p>	

<p>explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>2019 la elaboración de la Carta Compromiso. Brochures entregados por la ORN. Portal de Hacienda y portal de la DGJP. Evidencias: ✓ Avances en la elaboración de la Carta Compromiso. ✓ Brochures entregados por la ORN. ✓ Portal de Hacienda y portal de la DGJP.</p>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>		<p>No se evidencia</p>

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>El Ministerio de Hacienda, entiende la importancia de que los objetivos estratégicos, cuenten con los recursos financieros que apoyarán su consecución, por lo cual ha definido en sus guías de trabajo, la articulación entre los procesos de elaboración de los Planes Operativos, Planes de Compra y el Presupuesto y su vinculación con el PEI. Evidencias: ✓ Guía de Elaboración de POA, y su articulación con el PAC y el presupuesto.</p>	

<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Preliminar de la Matriz de riesgo (en proceso de elaboración). Evidencias: ✓ Preliminar de la Matriz de riesgo (en proceso de elaboración).</p>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio vela por la transparencia de sus procesos financieros, realizando anualmente el anteproyecto de presupuesto apegado a los dictámenes legales. De igual manera, todos los procesos financieros se realizan a través de la plataforma informática SIGEF/SIGEM.</p> <p>El Ministerio realiza las publicaciones de las informaciones presupuestarias y las ejecuciones del mismo, de acuerdo a los requerimientos de la DIGEIG. Ver sección de transparencia en el portal WEB.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de elaboración anteproyecto de presupuesto. ✓ Publicaciones de las informaciones presupuestarias y las ejecuciones del mismo, de acuerdo a los requerimientos de la DIGEIG. ✓ Sección de transparencia en el portal WEB. 	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio garantiza la gestión eficiente de los recursos financieros a través de la programación tanto de los recursos internos y externos. Ver los documentos de la programación de ejecución presupuestaria.</p> <p>La contabilidad es gubernamental no se tiene contabilidad de costo.</p>	

	Evidencias: ✓ Programación de ejecución presupuestaria.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	N/A	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	El Ministerio de Hacienda centraliza la gestión financiera en su Dirección de Administración de Recursos Financieros, la cual realiza de manera coordinada con las demás Unidades Organizativas e Instituciones del MH la formulación, ejecución y modificación del presupuesto. Ver comunicación VTA/ 385 I. Evidencias: ✓ Comunicación VTA/ 385 I.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	No se evidencia que se tomen decisiones base en el análisis costo-beneficio.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	N/A	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	La institución cuenta con sistema de información que permiten gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos como son	

	<p>SIJUPEN, Suministro, Transportación, Caja, Exequátur, SIGEM, de gestión de RRHH (Eikon) y de Correspondencia. Sistema Onbase</p> <p>Sistema de Inventario de Activos Fijos Sistema Solicitud de Información OAI INTRANET. Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC) en el cual los ciudadanos pueden realizar consultas en línea y verificar el estatus de su solicitud.</p> <p>De igual manera el Ministerio y las Direcciones Generales de la Actividad Central cuenta con su Sistema de Archivo y Correspondencia alineado a lo establecido en la Ley Gral. de Archivo 481-08 y su reglamento de aplicación. Esta aprobado el Manual de Identidad Visual y sus procedimientos, así como el preliminar de la tabla de retención documental. También contamos con Políticas de Información y Comunicaciones aprobadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema SIJUPEN ✓ Sistema de Suministro, Transportación, Caja, Exequátur, SIGEM. ✓ Sistema de gestión de RRHH (Eikon) y de Correspondencia. ✓ Sistema Onbase. ✓ Sistema de Inventario de Activos Fijos. ✓ Sistema Solicitud de Información 	
--	---	--

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>OAI.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ INTRANET. ✓ Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC). ✓ Sistema de Archivo y Correspondencia. ✓ Manual de Identidad Visual. ✓ Políticas de Información y Comunicaciones aprobadas. <p>El ministerio dispone de unidades que a través de consultas en las fuentes de informaciones externas recopilan aquellas que son necesarias para la toma de decisión en aspectos o temas fiscales, tributarios, de deuda, hidrocarburos, temas relacionados con las pensiones. Dentro de las tales unidades podemos mencionar el Departamento de Relaciones Internacionales, Departamento de Comunicaciones. Ver ayudas memoria, informe de reuniones internacionales y de las capacitaciones realizadas, informes de la gestión fiscal, informes estadístico de los efectos del mercado de los carburantes, informes de deuda por parte de Crédito Público.</p> <p>BACKUPS</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ayudas memoria. ✓ Informe de reuniones internacionales y de las capacitaciones realizadas. ✓ Informes de la gestión fiscal. ✓ Informes estadístico de los efectos del mercado de los carburantes. ✓ Informes de deuda por parte de 	
--	---	--

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de</p>	<p>Crédito Público.</p> <p>✓ BACKUPS.</p> <p>La institución cuenta con procedimientos para garantizar la exactitud, fiabilidad, seguridad y la calidad de la información dada al público a través de los diferentes portales y la sección de transparencia. Ver políticas de información y comunicación y la matriz de informes y los procedimientos para la elaboración y publicación de informes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Políticas de información y comunicación.</p> <p>✓ Matriz de informes y procedimientos para la elaboración y publicación de informes.</p> <p>✓ Políticas de Seguridad Física.</p> <p>✓ Políticas de Seguridad de los Datos Informáticos.</p> <p>El MH cuenta con las herramientas como el Outlook, intranet, Carpetas Compartidas por unidades organizativas, mural informativo, las cuales son usadas para difundir informaciones de interés para los empleados.</p> <p>Revista informativa MH.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Outlook.</p> <p>✓ Intranet.</p> <p>✓ Carpetas Compartidas por unidades organizativas.</p> <p>✓ Mural informativo.</p> <p>✓ Revista informativa MH.</p> <p>El Ministerio cuenta con Manuales de</p>	
--	---	--

<p>conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>políticas y procedimientos, guías de trabajo. Estos documentos son socializados con las áreas involucradas y difundidos por los diferentes canales de comunicación interna. Programa de gestión por competencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manuales de políticas y procedimientos. ✓ Guías de trabajo. ✓ Programa de gestión por competencia. <p>El portal del Ministerio muestra las informaciones relevantes para los grupos de interés en los formatos establecidos por la DIGEIG y por la OPTIC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal Institucional. <p>La institución cuenta con manuales de políticas y procedimientos documentados que permiten la continuidad de los trabajo.</p> <p>Acuerdos de becas para empleados capacitados en áreas específicas de trabajo, indicando que debe permanecer por mínimo dos años y ser multiplicador de conocimiento a través de capacitaciones a sus equipos o compañeros de trabajo.</p> <p>Programa de gestión por competencia. Administración especial de finanzas publicas.</p> <p>Reglamento especial de finanzas públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manuales de políticas y procedimientos documentados. ✓ Acuerdos de becas para 	
--	---	--

	<p>empleados capacitados en áreas específicas de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de gestión por competencia. ✓ Administración especial de finanzas públicas. ✓ Reglamento especial de finanzas públicas. ✓ el Acuerdo de Confidencialidad. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>La institución tiene integrado a través de los POA's los requerimientos en aspectos tecnológicos tanto de hardware como software para conseguir los objetivos y metas trazadas, lo cual se relaciona con las diferentes metas y objetivos estratégicos. Dentro de nuestro PEI, tenemos el Foco No. 6: Sistema de Administración Financiera y Tecnología, el cual tiene como uno de sus objetivos: Modernizar la gestión del Ministerio proveyendo las herramientas informáticas para una gestión eficiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivos del foco de Tecnología, POA 2019. ✓ POA DAFI 	<p>No existe evidencia de que se lleve a cabo este enunciado.</p>

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>La DAFI tiene desarrolladas políticas y controles tendentes a normar el uso de los equipos tecnológicos del MH, Manual de inducción de usuario de crédito publico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas y controles para el uso de los equipos tecnológicos del MH. ✓ Manual de inducción de usuario de crédito publico. ✓ Políticas de Uso de Software. ✓ Políticas de Administración del Software. ✓ Políticas Software_1.2_07102016. 	
<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una infraestructura tecnológica que permite la gestión eficiente de las tareas, conocimientos e interacción con grupos de interés.</p> <p>Automatización de procesos, capacitación de los usuarios.</p> <p>La División de Soporte Técnico guarda registro de las incidencias de soporte informático, con miras a facilitar la solución de posibles casos de que se presenten en el futuro.</p> <p>Contamos con un Centro de Servicios a Usuarios y una metodología de gestión de incidentes.</p> <p>Telefonía IP</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Automatización de procesos y capacitación de los usuarios. ✓ Incidencias de soporte informático. 	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>Telefonía IP.</p> <p>✓ Evidencia_2.02.04_Procedimiento Gestión de Servicios SIAFE</p> <p>Se evidencia que el Ministerio está desarrollando proyectos de automatización de procesos y servicios neurálgicos para la eficiencia de la gestión. Por ejemplo: Sistema de Recursos Humanos (Eikon), On-base, y SIGEM SIJUPEN, Solicitud de Exequátur y de Exoneraciones, así como el pago de línea de todos los servicios ofrecidos que conlleven costo.</p> <p>Contamos con un sistema de gestión de incidentes, el cual apoya la metodología de gestión de incidentes, la gestión de cambios y la gestión de versiones.</p> <p>Contamos con un motor de procesos el cual soporta la automatización de los servicios que brinda el Ministerio para los clientes externos e internos.</p> <p>Contamos con la herramienta Enterprise Architect, la cual sirve de consolidador y repositorio para toda la documentación técnica y modelado de negocios de las diferentes aplicaciones que se desarrollan internamente.</p> <p>Como parte de las estrategias relaciones con las TIC'S , se han definido en el PEI, las iniciativas siguientes:</p>	
--	---	--

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Actualización de la Infraestructura Tecnológica del Ministerio de Hacienda. 2) Fortalecer los procesos de la DAFI y tecnología del Ministerio de Hacienda 3) Automatización de los servicios al público del Ministerio de Hacienda y sus dependencias. 4) Continuidad de los servicios de tecnología (MH, dependencias y órganos rectores). <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema de Recursos Humanos (Eikon). ✓ On-base. ✓ SIGEM. ✓ SIJUPEN. ✓ Automatización de solicitud de servicios. ✓ Pago en línea de los servicios ofrecidos. ✓ Evidencia EA. ✓ Evidencia Motor de Procesos. <p>Proceso online para la consulta de estatus de pensionados. Solicitudes online de información a la OAI. Automatización de procesos internos (almacén y suministro, solicitud de bienes y servicios, solicitud de transportación, solicitudes de licencias, vacaciones y permisos, Sistema de Inventario de Activos Fijos, etc.)}}</p> <p>En el PEI 2017-2021, el segundo eje de</p>	
---	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>nuestro foco de tecnología busca automatizar los servicios al público y a los empleados, proveyendo las herramientas informáticas para una gestión eficiente. Para esto, se definieron iniciativas y proyectos de apoyo basados en procesos.</p> <p>En el PEI, específicamente en el Foco 6, se ha definido una iniciativa para fines de automatización de los servicios al público del Ministerio de Hacienda y sus dependencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso online para la consulta de estatus de pensionados. ✓ Solicitudes online de información a la OAI. ✓ Automatización de procesos internos. ✓ PEI 2017-2021. ✓ Objetivos del foco de Tecnología. <p>Las políticas relacionadas con las TICS se actualizan constantemente de acuerdo a los cambios, si estos aplican.</p> <p>Documento actualización de manuales de políticas y procedimientos, de usuarios.</p> <p>Políticas de información y comunicación.</p> <p>Participación en eventos relacionados con innovaciones.</p> <p>La DAFI cuenta con personal de arquitectura tecnológica, quienes tienen la responsabilidad de investigar y estar al tanto de las últimas innovaciones en</p>	
--	---	--

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>materia tecnológica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento actualización de manuales de políticas y procedimientos. ✓ Políticas de información y comunicación. ✓ Participación en eventos relacionados con innovaciones (listado de asistencia, fotos, informes). ✓ Investigación Tecnología <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas medio ambiental, acuerdos para el reciclaje. ✓ Utilización del Sistema de Transparencia Gubernamental. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>Se está llevando a cabo un proceso de urgencia para acondicionamiento y reestructuración del atrio central. Creación área de Mesa de Entrada.</p> <p>Traslado de la DGJP a otra instalación para ofrecer mayor servicio.</p>	

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>Proyecto SAJOMA.</p> <p>La institución muestra una edificación remozada con ampliaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Edificación remozada. ✓ Parqueos para empleados. ✓ Nueva edificación de la Dirección de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado <p>La edificación cuenta con espacios abiertos para el personal y visitantes, las oficinas están diseñadas con el concepto de cubículos.</p> <p>Reestructuración de los baños y creación de baños para personas con discapacidad.</p> <p>Creación de la sala de lactancia del MH.</p> <p>Creación de área para parqueos de los empleados.</p> <p>Se tiene sistema de transporte para los empleados y la institución está ubicada en un lugar de fácil acceso a la ciudadanía.</p> <p>Creación de rampa para personas con necesidades especiales.</p> <p>Se adecuo las instalaciones sanitarias del área de gestión de servicios de pensionados</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseño de los cubículos. ✓ Sistema de transporte. ✓ Creación de rampa para personas con necesidades especiales (minusválidos). 	<p>No se evidencia el uso seguro, eficiente y ergonómico adecuado de las oficinas basado en los objetivos estratégicos y operativos, la accesibilidad de parqueos, las necesidades personales de los empleados.</p> <p>Realizar adecuación área comedor para optimizar espacio.</p>
--	--	---

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>✓ Adecuación instalaciones sanitarias del área de gestión de servicios de pensionados.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con planes preventivos, para el mantenimiento de los equipos y edificaciones. Distribución de los horarios por equipo de trabajo del personal de mayordomía y mantenimiento, procedimiento para solicitud de reparación de equipos (aire, luminaria y equipos tecnológicos).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planes preventivos para el mantenimiento de los equipos y edificaciones. ✓ Distribución de los horarios por equipo de trabajo (trabajos fines de semana y otras extras). ✓ Procedimiento para solicitud de reparación de equipos. <p>Se evidencia que la institución cuenta con planes preventivos y procedimientos documentados para transportación. EL MH cuenta con un Gestor energético, así como un plan de reducción de consumo. También se cuenta con un plan de racionalización del gasto energético, mediante el cual se cambiaron las luminarias por luces LED, uso de sensores de movimientos en áreas comunes, y programación de aires acondicionados para encendido y apagado, automatización encendido\apagado de las bombas de agua . Creación del Comité de Eficiencia Energética.</p>	
---	---	--

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>Cumplimiento de la resolución de la DGCP en lo concerniente a la compras de equipos eléctricos y electrónicos para el ahorro de energía.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planes preventivos para el mantenimiento de los equipos y edificaciones. ✓ Gestor energético. ✓ Plan de reducción de consumo. ✓ Plan de racionalización del gasto energético. ✓ Uso de sensores de movimientos en áreas comunes. ✓ Programación de aires acondicionados. ✓ Automatización encendido\apagado de las bombas de agua. ✓ Creación del Comité de Eficiencia Energética. ✓ Actualización de la Flotilla Vehicular <p>La institución está ubicada en un lugar de fácil acceso al público y empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubicación física de la institución. <p>La institución participa en un proyecto de reciclaje, se han aprobado los procedimientos de entrada/salida AF, traslado y descargo de activos, así como de inventario de activo fijo (AF). Programa de reciclaje Reparaciones de mobiliarios</p>	<p>No se evidencia parqueos suficientes para el público que nos visita, ni a empleados.</p>
---	--	---

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyecto de reciclaje. ✓ Procedimientos de entrada/salida AF. ✓ Traslado y descargo de activos. ✓ Inventario de activo fijo (AF). ✓ Programa de reciclaje. ✓ Reparaciones de mobiliarios. <p>Utilización del edificio para las elecciones electorales. Creación de módulos móviles para renovar licencias de conducir y cédula de identidad y electoral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilización del edificio para las elecciones electorales. 	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>El Ministerio de Hacienda y sus Instituciones de la Actividad Central, ha definido sus procesos claves basado en la Ley 494-06 y su reglamento de aplicación. Esto se verifica mediante el Mapa de Procesos. Se evidencia que se identifica, describe y</p>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>documenta los procesos claves por medio de los procedimientos aprobados.</p> <p>En este mismo sentido se cuenta con la Guía para la elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos.</p> <p>Actualmente, las diferentes unidades organizativas de la Actividad Central del Ministerio de Hacienda tienen alrededor de un 90% de sus procedimientos aprobados.</p> <p>Actualmente se están Documentando los procedimientos sustantivos de las Direcciones Generales de Política y Legislación Tributaria, Crédito Público, Fiscalización de Hidrocarburos y Reconocimiento de Deuda Administrativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mapa de Procesos. ✓ Procedimientos aprobados. ✓ Guía para la elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos. <p>La Institución consta de instrumentos para la documentación de políticas y procedimientos, dentro de los cuales se establecen las responsabilidades tanto del propietario del proceso como de sus ejecutores e involucrados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía para la elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos. ✓ Formato de Descripción de Procedimiento. 	
--	---	--

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Los procedimientos aprobados tienen identificados dentro de su estructura los puntos de control de las actividades críticas, según lo establece la Guía para la Elaboración de Manuales de Política y Procedimientos</p> <p>Actualmente se trabaja en la verificación de cumplimiento de los procedimientos y políticas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía para la elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos. ✓ Informes de cumplimiento de los procedimientos y políticas de la institución. 	
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>El Ministerio en su Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos, establece que todo proceso/procedimiento debe estar alineado con lo establecido en Plan Estratégico Institucional (PEI). Ver Guía y PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos. ✓ Guía y PEI. 	
<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza diagnósticos de procedimientos donde se establece su situación actual y se indican los puntos de mejora que se puede aplicar e instrumentos a utilizar. Es importante destacar, que el referido diagnóstico es elaborado en conjunto con el área responsable del proceso y la Dirección de Planificación y Desarrollo. Ver diagnósticos</p>	

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>de procedimientos. Ver mediciones y consultas a los clientes externos (encuestas ORN y Pensiones). Evidencias: ✓ Diagnósticos de procesos. ✓ Mediciones y consultas a los clientes externos (encuestas ORN y Pensiones).</p> <p>La institución asigna recursos para la ejecución de los procesos a través de la contratación de recursos humanos, de equipos tecnológicos para la ejecución de las tareas que permiten obtener los productos esperados. Ver planes operativos anuales, la planificación del recurso humano, el plan de compras y el presupuesto anual. Evidencias: ✓ Planes operativos anuales. ✓ Planificación del recurso humano. ✓ Plan de compras y el presupuesto anual.</p> <p>El Ministerio tiene normado a través de la Guía para la elaboración de procedimientos que todo proceso debe estar elaborado en base a la normativa legal que lo sustenta, teniendo que registrarse la misma y analizar su alcance y aplicación. Se cuenta con la Matriz o Base Legal del MH con los procedimientos aprobados. De modo que cuando la normativa que rige un procedimiento cambia, éste también se modifica conforme a lo establecido en la nueva normativa. Realiza análisis de procesos para su simplificación, mejora y automatización,</p>	
---	--	--

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>cuando procede.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos. ✓ Formato de Descripción de Procedimientos. ✓ Simplificación de los procesos automatizados (online), en consonancia con lo demandado por República Digital). <p>Se está elaborando un modelo de carta compromiso, mediante la cual se medirán los servicios y se establecerán indicadores.</p> <p>Dentro del PEI 2017-2021, fueron definidos una serie de indicadores orientados a diversos grupos de interés: Foco 2, tenemos: Índice de Satisfacción de los Clientes Internos e Índice de Satisfacción de los Clientes Externos. Foco 6: Satisfacción de los Usuarios Institucionales del SIGEF, Nivel de satisfacción de los clientes de la DAFI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta compromiso del MH (en borrador). <p>Con la implementación de los sistemas para eficientizar la gestión administrativa, se medirán estos renglones. Ver los reportes del sistema de almacén y suministro.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se evidencia que se evalué el impacto de los servicios y la administración electrónica.</p>
--	---	---

<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reportes del Sistema de almacén y Suministro. ✓ Reportes del Sistema de Transportación SISTRAN. ✓ Reporte de estadísticas del Transdoc. <p>Se evidencia que se realizan benchmarking/benchlearning para realizar mejoras en los procesos, a través de las consultas y reuniones con otras unidades e instituciones. Así como buenas prácticas de instituciones extranjeras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Benchmarking/benchlearning. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>El MH cuenta con el mapa de procesos donde están identificados sus procesos claves, así como las entradas y salidas. También la documentación de los procesos/procedimientos claves de la Actividad Central.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mapa de procesos. ✓ Procedimientos Documentados ✓ POA'S 	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio involucra a los ciudadanos clientes a través de los mecanismos de recolección implementados en la Oficina Regional Norte (ORN) y en la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) para la mejora de los servicios ofrecidos por las mismas. De</p>	

	<p>igual manera</p> <p>Es importante destacar las reuniones de intercambio de información realizado con los clientes de la DCJA tanto en Santo Domingo como en Santiago.(encuentros para la socialización de los temas lavado de activos, también la reuniones con FENABANCA a fin de obtener sus requerimientos, también el levantamiento realizado en el marco de la formulación del proyecto de Casinos.</p> <p>se involucran a los clientes internos para la mejora de los procesos y servicios, mediante su participación en la elaboración de los diagnósticos de procesos/procedimientos. Así como en la aplicación de los mecanismos de recolección interno como las encuestas de satisfacción de las actividades desarrolladas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mecanismos de recolección de opiniones y sugerencias. ✓ Encuentros con los grupos de interés externos (fotos, minutas). ✓ Mecanismos internos de recolección de información. ✓ Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos. ✓ Encuesta Satisfacción del SIGEF. ✓ Proyecto de mejora de la encuesta. 	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de</p>	<p>El Ministerio se encuentra inmerso en la elaboración de la Carta Compromiso.</p>	

<p>output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se evidencia que el MH tiene contemplado en su plan operativo a conformación de los mecanismos de recolección de información externa para los servicios de la actividad central, exceptuando la ORN y la DGJP que ya lo tienen implementado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Borrador Carta Compromiso. ✓ Mecanismos de recolección de opiniones y sugerencias. 	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>N-A</p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>El ministerio cuenta con buzones de sugerencias en los servicios prestados por DGJP y ORN, también como parte de los procesos de automatización se realizan encuestas con los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buzones de sugerencias. ✓ Encuestas a los clientes externos. ✓ Redes sociales. 	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Se evidencia disponibilidad de información por medio de página WEB, estadísticas institucionales, documentos para la toma de decisiones gerenciales en base a indicadores financieros y logros de gestión.</p> <p>El Ministerio ha puesto a disposición el Portal de Transparencia Fiscal donde se informa y se realizan consultas sobre los ingresos, los gastos y el financiamiento a nivel nacional, así como también los proyectos de inversión pública. Además recientemente se ha puesto a disposición</p>	

	<p>de la ciudadanía las redes sociales del Ministerio, como son: Facebook, twitter y youtube, donde se colocan las informaciones relacionadas con el quehacer el Ministerio de manera sencilla y entendible por el público en general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Páginas WEB Institucionales. ✓ Estadísticas institucionales. ✓ Documentos para la toma de decisiones gerenciales. ✓ Portal de Transparencia Fiscal. ✓ Redes sociales del Ministerio. 	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Se promueve la accesibilidad a la organización a través del portal WEB, correos electrónicos, noticias, avisos y actividades de importancia para el ciudadano/cliente. De igual manera, en el Portal de Transparencia Fiscal, se encuentra disponible para los ciudadanos una sección de consultas en línea.</p> <p>Las informaciones requeridas por los ciudadanos son colgadas en el portal Web (ver decretos de exequatur, pensiones otorgadas, formulario de solicitud de pensión, formulario solicitud exoneraciones F_49 Oficial, F-49 Privado, F-49 b OficialF-50 de Diplomáticos) y en el de la DGJP</p> <p>En el mes de Junio 2013 el Ministerio amplió su horario de trabajo hasta las 4:00 para brindar mayor acceso y facilidad al ciudadano.</p> <p>ORN folleto sobre servicios ofrecidos y</p>	

	<p>requisitos.</p> <p>Del mismo modo puso en marcha el horario extendido del Área de Caja y Archivo y Correspondencia, Casinos y Juegos de Azar, Comunicaciones, Jurídica desde las 8:00 am hasta las 7:00 pm.</p> <p>La DGJP y la ORN realizan visitas a los pensionados que por condiciones de salud no pueden movilizarse a las instalaciones de la institución.</p> <p>Los ciudadanos pueden consultar en la web el estatus del depósito de comunicaciones o documentos.</p> <p>Todos los portales del Ministerio están certificados con la Norma A4, la cual fomenta la accesibilidad a los portales a las informaciones institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El Portal de la Dirección General de Crédito Público, tanto en español como en inglés. ✓ Portal WEB Institucional. ✓ Correos electrónicos. ✓ Publicación de Noticias sobre temas de interés de la ciudadanía. ✓ Avisos y actividades de importancia para el ciudadano/cliente. ✓ Portal de Transparencia Fiscal. ✓ Entrega en la ORN de folletos sobre servicios ofrecidos y requisitos. ✓ Visitas directas a los pensionados. 	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las	✓ Mecanismos de recolección de	

quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	opiniones y sugerencias. ✓ Informes de los resultados. ✓ Buzón del Comité de Ética y el Buzón de Quejas y Sugerencias.	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>Se evidencia un Mapa de Producción General de Hacienda, así como desagregados por Unidades Sustantivas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Mapa de Producción.</p>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>Procesos con Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), referentes a la formulación presupuestaria.</p> <p>Proceso de tramitación de la aprobación de la solicitud de exoneraciones de importación a través del VUCE, en conjunto con la DGA.</p> <p>Se implementó el Sistema del SIAFE, el cual coordina procesos e interacciones con la DGCP-CGR-TN-MEPyD-DIGEPRES-MH, para le ejecución presupuestaria.</p> <p>DGII-DGA-MH-DIGEPRES-TN para la gestión de ingresos.</p> <p>Interface con la JCE-DGII-DGCP para la gestión de los procesos de compras. También con la Cámara Americana de Comercio y con el MIC.</p>	

	<p>Con la DGPLT y DGA se han realizado acuerdos para el uso de la plataforma tecnológica para la tramitación de las solicitudes de exoneraciones (VUCE).</p> <p>En este mismo, sentido también está presente los acuerdos con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) Unipago.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos con Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), Banco del Reservas. ✓ Acuerdos con la DGPLT y DGA. ✓ Acuerdos con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) Unipago. 	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Con DGA y DGPLT el sistema VUCE para tramitar las solicitudes de exoneraciones de importación (la DGA lo desarrolló y el MH lo está usando).</p> <p>Los ministerios de Hacienda, de Economía, Planificación y Desarrollo, la Procuraduría General de la República y la Dirección General de Impuestos Internos firmaron un acuerdo de cooperación interinstitucional para hacer más eficiente el registro, la supervisión, el control y la fiscalización de las asociaciones sin fines de lucro en la República Dominicana.</p> <p>La iniciativa, que también fue suscrita por el Centro Nacional de Fomento y Promoción de las Asociaciones Sin Fines de Lucro, establece la creación de un servicio en línea a través del cual las</p>	

	<p>instituciones que son parte del acuerdo podrán interconectarse y consultar informaciones relevantes en relación al registro, incorporación y habilitación de estas asociaciones.</p> <p>También existe un sistema automatizado en el cual se tramitan y gestionan las solicitudes de hidrocarburos que comparten la DGII e Hidrocarburos del MH.</p> <p>Evidencias: _____</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo con DGA y DGPLT. ✓ Acuerdo entre el Ministerios de Hacienda y MEPyD, la PGR y la DGII. ✓ Acuerdo con el Centro Nacional de Fomento y Promoción de las Asociaciones Sin Fines de Lucro. ✓ SIGEF 	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Se evidencia que en el proyecto de automatización de exequátur se han realizado acercamiento con las instituciones que forman parte del proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acercamiento con la MESCyT y la PGR (ver correos de coordinación. 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Reunión con las Asociaciones de casinos y bancas de lotería y las de pensionados, para la solución de problemas y mejora de los servicios.</p> <p>Además, la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado, realiza intercambios laborales con las siguientes instituciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMISIÓN PARA EL ANÁLISIS DE 	

	<p>SOLICITUDES de transferencia desde el Sistema de Capitalización individual (SCI) al Sistema de Reparto (SR), conformada por representantes de la ADAFP, la DIDA, la SIPEN y la DGJP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL (CNSS): La DGJP participa de las reuniones con la Gerencia Previsional del Consejo y las distintas Comisiones permanentes y temporales sobre temáticas propias del Sistema. • SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES (SIPEN): La DGJP participa de reuniones vinculadas a temas sobre el Sistema Reparto y representa al Ministro de Hacienda, junto al Viceministro del Tesoro, en el Comité Interinstitucional de Pensiones, que es el organismo que presenta al CNSS las iniciativas y proyectos para el mejoramiento y desarrollo del Sistema Dominicano de Pensiones. • DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL: La DGJP colabora con la DIDA en el seguimiento a reclamos presentados tanto por afiliados del subsistema de reparto como por Jubilados y Pensionados de dicho Subsistema, vinculados a los servicios que ofrece esta DGJP. Asimismo, la DGJP participa 	
--	---	--

	<p>en las reuniones del Comité Interinstitucional de Traspasos del Subsistema de Capitalización Individual al Subsistema de Reparto, conforme a la Resolución No. 289-03 emitida por el CNSS.</p> <p>El Ministerio de Hacienda como Órgano Rector de las Finanzas Públicas, forma parte del Instrumento de coordinación “Mesa de Control”, donde se convocan a todas las Instituciones parte del SIAFE. Esta Mesa es coordinada por la Cámara de Cuentas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reunión con los grupos de interés externos. ✓ Intercambios laborales con las diferentes entidades del SDSS. ✓ Ayudas Memorias de las reuniones de la Mesa de Control. 	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Automatización del proceso de solicitud de bienes y servicios, el cual involucra a DARTC, DARH, DABS, DARF y demás áreas de la Sede Central.</p> <p>Proceso entre la DGA y DGPLT para tramitar las solicitudes de exoneraciones, así como un sistema operado por la Dirección de Hidrocarburos del MH y la DGII para gestionar exoneraciones a los combustibles fósiles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Automatización del proceso de solicitud de bienes y servicios. ✓ Proceso entre la DGA y DGPLT. ✓ Sistema operado por la Dirección de Hidrocarburos del MH y la 	<p>No existe evidencia de incentivos que fomente procesos inter-organizacionales.</p>

	DGII.	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio, aborda los temas transversales con las Unidades Organizativas e Instituciones que lo conforman. Se tiene institucionalizado el trabajo en equipo de acuerdo al tema a tratar.</p> <p>El Ministerio ha trabajado bajo esta modalidad, las autoevaluaciones CAF y NOBACI. Al igual que las políticas: Control Interno, control de acceso, Guías de trabajo para las Unidades de Planificación y Desarrollo, Manual de Identidad Visual, Información y Comunicación, Elaboración de Comunicaciones y Circulares, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Logística de trabajo autoevaluaciones CAF y NOBACI. ✓ Guías de trabajo para las Unidades de Planificación y Desarrollo. ✓ Manual de Identidad Visual. 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La DIGEIG ha otorgado al MH la máxima ponderación en su evaluación a los portales de transparencia institucionales. Según la última evaluación, a febrero 2019, la puntuación alcanzada en este indicador fue de 93 puntos.</p> <p>Desde julio 2015 se puso en funcionamiento el Mecanismo Recolección Opinión ORN. Ver encuesta para medir la satisfacción de los usuarios de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones. Ver los informes de resultados de dichas encuestas, dicha medición se continúa haciendo y se realizan evaluaciones cada dos meses.</p> <p>Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018, en donde el Ministerio de Hacienda figura como una de las instituciones mejor valoradas.</p> <p>Carta de agradecimiento por las atenciones recibidas de la Alianza Dominicana contra la Corrupción (ADOCCO).</p> <p>También como parte del proceso de planeación estratégica se realizó y se continúa midiendo la evaluación de la percepción y nivel de conocimiento sobre hacienda.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ponderación DIGEIG. ✓ Mecanismo Recolección Opinión ORN. 	
--	---	--

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta para medir la satisfacción de los usuarios de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones. ✓ Informes de resultados. ✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018. ✓ Carta de agradecimiento por las atenciones recibidas de la Alianza Dominicana contra la Corrupción (ADOCCO). ✓ Resultados evaluación de la percepción y nivel de conocimiento sobre hacienda. <p>Como parte de los diagnósticos a ser utilizados para la formulación del Plan Estratégico, se realizó una primera medición para conocer el posicionamiento del MH, así como el nivel de conocimiento y de percepción de la ciudadanía del Ministerio de Hacienda. La misma se realizará en forma periódica, a los fines de ir conociendo los avances obtenidos en torno a este tema.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados evaluación de la percepción y nivel de conocimiento sobre hacienda. <p>Informes de resultados de encuesta para medir el servicio de la ORN y la DGJP. Según las diferentes mediciones realizadas, todos los criterios a factores evaluados son ponderados por los usuarios de los servicios como excelentes o muy buenos.</p>	
---	---	--

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018, en donde el Ministerio de Hacienda figura como una de las instituciones mejor valoradas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de resultados de encuesta para medir el servicio de la ORN y la DGJP. ✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018. <p>Desde el año 2013, el Ministerio ha mostrado un incremento en el índice de transparencia, medido por la DIGEIG, alcanzando el 100% en el último trimestre del 2014. Según la última evaluación, a febrero 2019, la puntuación alcanzada en este indicador fue de 93 puntos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Índice de transparencia DIGEIG. ✓ Participación en programa televisivo por invitación de la DIGEIG. ✓ Evaluación SISMAP. <p>Informes de resultados de encuesta para medir el servicio de la ORN y la DGJP. Según las diferentes mediciones realizadas, todos los criterios a factores evaluados son ponderados por los usuarios de los servicios como excelentes o muy buenos.</p> <p>Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018, en donde el Ministerio de Hacienda</p>	
--	---	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>figura como una de las instituciones mejor valoradas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de resultados de encuesta para medir el servicio de la ORN y la DGJP. ✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018. ✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los usuarios del Ministerio de Hacienda 2019. <p>La DIGEIG ha otorgado al MH la máxima ponderación en su evaluación a los portales de transparencia institucionales. Según la última evaluación, a febrero 2019, la puntuación alcanzada en este indicador fue de 93 puntos.</p> <p>Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018, en donde el Ministerio de Hacienda figura como una de las instituciones mejor valoradas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados evaluación a los portales de transparencia institucionales. ✓ Evaluación SISMALP. ✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018. 	<p>No se evidencia resultado de las mediciones en relación con la diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes.</p>
---	--	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Informes de resultados de encuesta para medir el servicio de la ORN y la DGJP. Según las diferentes mediciones realizadas, todos los criterios a factores evaluados son ponderados por los usuarios de los servicios como excelentes o muy buenos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Informes de resultados de encuesta para medir el servicio de la ORN y la DGJP.</p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Mecanismo buzón de opinión y sugerencias, donde se establece la periodicidad de la aplicación de la encuesta y la elaboración del informe.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Mecanismo buzón de opinión y sugerencias.</p>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015, en donde el Ministerio de Hacienda figura como una de las 5 instituciones mejor valoradas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018.</p>	<p>No se evidencia resultado de las mediciones en relación con el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

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>Informes de resultados de encuesta para medir el servicio de la ORN y la DGJP. Según las diferentes mediciones realizadas, todos los criterios a factores evaluados son</p>	

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>respondió que el servicio es Deficiente y un 7.14% como muy Deficiente.</p>	<p>No se evidencia mediciones de los resultados en relación a los indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>No se evidencia mediciones de los resultados en relación a este enunciado</p>
---	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Según el Informe Encuesta de Evaluación Servicios Ofrecidos en Mesa de Entrada del MH, El 93.65% de los encuestados respondió estar de acuerdo con el horario de atención al público, mientras que el 6.35% respondió no estarlo.</p> <p>Según los últimos resultados de la encuesta para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios de la ORN (mayo 2019), el 81.93% de los ciudadanos fue atendido en los primeros 15 minutos.</p> <p>En la Encuesta para medir los servicios ofrecidos en el área de Mesa de Entrada, como Muy bueno calificó el 69.84% de los encuestados el tiempo de espera para ser atendido; el 23.81% lo ponderó como Bueno; la valoración de Regular y Malo obtuvieron la misma puntuación con un 3.17%.</p> <p>En otra medición realizada en el mes de</p>	

<p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>mayo de 2018, denominada “Satisfacción con los Servicios Ofrecidos en el MH”, el 71.96% calificó como excelente el tiempo de espera para ser atendido.</p> <p>Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018, en donde el Ministerio de Hacienda figura como una de las instituciones mejor valoradas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados medición tiempo para prestar servicios a los usuarios de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado. ✓ Resultados del estudio de tiempo realizado en la ORN en 2017. ✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018. <p>No aplica</p>	<p>No se evidencia medición de los resultados en relación a la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de resultados DIGEIG. ✓ Informe de redes sociales. <p>Informe de resultados DIGEIG.</p> <p>Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la</p>	<p>No se evidencia medición de los resultados en relación al número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>No se evidencia medición de los resultados en relación a la disponibilidad y precisión de la información.</p>

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>calidad de los servicios públicos 2015 y 2018, en donde el Ministerio de Hacienda figura como una de las instituciones mejor valoradas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de resultados DIGEIG. ✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018. <p>Publicación en la sección de transparencia del portal de los Informes de monitoreo trimestrales y consolidados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicación en la sección de transparencia del portal de los Informes de monitoreo trimestrales y consolidados. <p>Se evidencia la Reestructuración del portal WEB, Publicando las Informaciones en los tiempos requeridos por la normativa. La Aprobación de los Procedimientos de la OAI, procedimiento para la actualización de la sección de transparencia del portal. La Dirección General de Crédito Público actualiza diariamente la información sobre la deuda, tasa de interés, colocación de bonos en el portal y en las redes sociales.</p> <p>La DIGEIG ha otorgado al MH la máxima ponderación en su evaluación a los portales de transparencia institucionales. Según la última evaluación, a febrero 2019, la puntuación alcanzada en este indicador fue de 93 puntos.</p> <p>Participación en programa televisivo por</p>	<p>No se evidencia</p>
--	--	------------------------

	<p>invitación de la DIGEIG para hablar sobre los avances logrados en el MH en materia de transparencia.</p> <p>Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018, en donde el Ministerio de Hacienda figura como una de las 5 instituciones mejor valoradas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reestructuración del portal WEB. ✓ Aprobación de los Procedimientos de la OAI. Procedimiento para la actualización de la sección de transparencia del portal. ✓ Evaluación a los portales de transparencia institucionales de la DIGEIG. ✓ Participación en programa televisivo por invitación de la DIGEIG. ✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018. 	
--	---	--

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	<p>Como parte del monitoreo de los medio de comunicación del ciudadano con la institución, se elaboró una matriz en donde se recopila: la fecha de entrada, vía de entrada, datos del usuario, queja o sugerencia, respuesta a la sugerencia, fecha de respuesta y total de días de la respuesta.</p> <p>Los registros correspondientes al lero de</p>	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>octubre hasta el 31 de diciembre, muestran que se recibió una sugerencia a través del 311, la cual fue respondida en 8 (ocho) días a través de la línea 311.</p> <p>Los registros, correspondientes al 3 de enero hasta el 29 de marzo del 2019, indican que se recibieron un total de 9 quejas, 8 de las cuales fueron respondidas dentro del plazo y una fuera del plazo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Reportes de Buzón de Quejas y Sugerencias.</p> <p>Requisitos legales publicados en el portal web.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Requisitos legales publicados en el portal web.</p>	<p>No se evidencia medición del número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>Evidencias:</p> <p>Informe de resultados estudio de clima organizacional. El 94.38% del personal se siente orgulloso de pertenecer a la Institución. Asimismo, el 93.45% expresó el deseo de permanecer en la organización.</p>	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Evidencias: Informe de resultados estudio de clima organizacional. Según los resultados de esta medición, el 96.47% del personal expresó sentirse comprometido con las metas de la institución. Igualmente, el 91.06% reconoce la importancia de su trabajo para el logro de la misión institucional.</p>	
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Evidencias: Informe de resultados estudio de clima organizacional. El 86.16% del personal disfruta de la implementación de nuevas ideas, lo que evidencia su gran interés por participar en las actividades de mejora.</p>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Evidencias: Informe de resultados estudio de clima organizacional. El 94.46% del personal de la institución tiene y conoce el código de ética, en donde se ofrecen detalles sobre los conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	
<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Evidencias: Informe de resultados estudio de clima organizacional. El 88.31% de los encuestados, se siente satisfecho con la comunicación interna. Asimismo, el 88.56% valora como positivo la comunicación entre los departamentos.</p>	
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Evidencias:</p>	<p>No se evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir</p>	<p>Evidencias:</p>	

<p>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 de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Informe de Resultados Estudio de Gerencia y Liderazgo. En dicho informe se puede apreciar que el 88.27% de los empleados consideran que reciben apoyo y orientación de sus supervisores. Igualmente, el 87.35% entiende que existe una comunicación abierta por parte de los líderes.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados Estudio de Gerencia y Liderazgo. 83.70% del personal considera que los líderes de la institución diseñan los procesos con claridad y que existe un apropiado sistema de medición, control y generación de resultados.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados estudio de clima organizacional. Según estos resultados, más del 80% del personal considera que los reconocimientos e incentivos se basan en los resultados y ven como positivo la evaluación de los colaboradores en el mejoramiento continuo.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados Estudio de Gerencia y Liderazgo. El 81.97% considera que se reconoce regularmente los logros individuales y colectivos.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados Estudio de Gerencia y Liderazgo. El 86.66% de los encuestados entiende que la organización muestra apertura para implementar nuevas ideas.</p>	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p>Evidencias: Informe de resultados estudio de clima organizacional. El 92.19% de los colaboradores valora como positiva la calidad de las relaciones de trabajo. Igualmente, el 92.58% considera que tienen el respeto de sus compañeros.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados estudio de clima organizacional. Sobre este punto, el 88.88% considera que sus supervisores muestran sensibilidad ante los problemas personales.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados estudio de clima organizacional. El 85.36% de los colaboradores ponderó que los reconocimientos e incentivos se basan en los resultados.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados estudio de clima organizacional. Al respecto, esta medición arrojó los siguientes resultados: -El 81.52% está satisfecho con la limpieza y el mantenimiento. -El 81.59% está satisfecho con la temperatura. -El 86.98% está satisfecho con la iluminación. -El 82.22% está satisfecho con el sonido.</p>	

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Evidencias: Informe de Resultados Estudio de Gerencia y Liderazgo. El 86.16% de los encuestados entiende que la organización estimula el desarrollo individual.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados Estudio de Gerencia y Liderazgo. El 88.81% de los encuestados entiende que la organización incentiva la participación y generación de ideas para la solución de problemas.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados Estudio de Gerencia y Liderazgo. De los colaboradores encuestados, el 89.94% considera que el MH estimula el desarrollo individual.</p>	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos tiene mediciones periódicas de los niveles de absentismo o baja laboral e índice de rotación del personal. Ver estadísticas del SISMAP. Reporte de novedades del personal</p> <p>Evidencias: ✓ Estadísticas del SISMAP. ✓ Reporte de novedades del personal.</p> <p>Evidencias: ✓ Informe de encuestas del personal. ✓ Convocatorias a participar en reuniones de trabajo. ✓ Respuestas a las sugerencias o</p>	

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>recomendaciones en las encuestas del día de integración.</p> <p><u>Según los resultados de la evaluación de desempeño del 2018, el promedio general de la institución fue de 95 puntos (en función a 100).</u></p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados evaluaciones del desempeño del personal. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes encuestas para medir la satisfacción de la celebración del día de la secretaria, día de las madres y el día de integración. <p>Se evidencia que el Ministerio desarrolla las capacidades de los empleados y lleva registros y estadísticas de las mismas así como de los recursos presupuestales invertido. Ver documento de Plan de Capacitación del MH, Plan de Compras y presupuesto institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Capacitación del MH. ✓ Plan de Compras y presupuesto institucional. 	<p>No se evidencia la medición del nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>No se evidencia la medición indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.</p>
--	---	---

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se realiza anualmente el Premio “Servidor de Excelencia Matías Ramón Mella”, reconocimiento a los empleados más destacados en un año calendario, de cada una de las unidades organizativas de la institución. En el 2018 resultaron galardonados treinta y dos (32) empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de Reconocimiento MRM. 	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>		<p>No se evidencia la medición del número de dilemas éticos reportados.</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumento de la participación de los empleados en la limpieza de costas y los operativos de reforestación. ✓ Capacitación del personal en el manejo de emergencias ante desastres naturales. 	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Charlas dadas por el PAFI durante la Feria del Libro. Ver boletín informativo. ✓ Programa de pasantías laborales. ✓ Charlas educativas Semana 	

<p>desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e</p>	<p>Económica, Banco Central.</p> <p>✓ Donaciones damnificados Inundaciones Bajo Yuna, Puerto Plata, Monte Cristi.</p> <p>Se evidencia el reconocimiento por parte de centros educativos en la formación profesional de estudiantes técnicos y universitarios.</p> <p>Artículos periodísticos resaltando los beneficios que reviste para el País la renegociación de la deuda de Petrocaribe.</p> <p>Redes sociales Boletines internos Spot publicitarios Premio mejor transacción financiera latinoamericana renegociación deuda petrocaribe.</p> <p>Mejora Calificación de Riesgo País.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Reconocimiento por parte de centros educativos.</p> <p>✓ Artículos periodísticos resaltando los beneficios que reviste para el País la renegociación de la deuda de Petrocaribe.</p> <p>✓ Redes sociales.</p> <p>✓ Boletines internos.</p> <p>✓ Spot publicitarios.</p> <p>✓ Premio mejor transacción financiera latinoamericana renegociación deuda Petrocaribe.</p> <p>✓ Mejora Calificación de Riesgo País.</p> <p>Artículos periodísticos resaltando los beneficios que reviste para el país la</p>	
--	--	--

<p>internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de</p>	<p>renegociación de la deuda de Petrocaribe.</p> <p>Premio mejor transacción financiera latinoamericana renegociación deuda petrocaribe.</p> <p>Respaldo de instituciones como Conep a comentarios emitidos por el MH sobre creación de Impuestos. Prensa nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Artículos periodísticos. ✓ Premio mejor transacción financiera latinoamericana renegociación deuda Petrocaribe. ✓ Respaldo Conep a comentarios emitidos por el MH sobre creación de Impuestos. ✓ Prensa nacional. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en la limpieza de costas con la Fundación Vida Azul. ✓ Participación en las campañas de reforestación auspiciadas por el Ministerio de Medio Ambiente. ✓ Carta de agradecimiento por la participación en estas jornadas. ✓ Ranking instituciones que han reducido la factura eléctrica. 	<p>No se evidencia medición de percepción hacia las cuestiones medioambientales.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia medición de percepción impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p>
--	---	--

<p>decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia que en el renglón de transparencia y accesibilidad evaluado por la DIGEIG en el portal electrónico el ministerio incrementó sustancialmente el puntaje a un 100%.</p> <p>Participación en programa televisivo por invitación de la DIGEIG para hablar sobre los avances logrados en el MH en materia de transparencia.</p> <p>Carta de agradecimiento por las atenciones recibidas de la Alianza Dominicana contra la Corrupción (ADOCCO).</p> <p>Reconocimiento de la OPTIC</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluado DIGEIG portal electrónico. ✓ Participación en programa televisivo por invitación de la DIGEIG. ✓ Carta de agradecimiento por las atenciones recibidas de la Alianza Dominicana contra la Corrupción (ADOCCO). ✓ Reconocimiento de la OPTIC. 	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia actividades de charlas de ahorro de energía eléctrica, como reciclar el papel y además como no malgastar el papel y el agua potable. Ver lista de asistencia de participantes. Tenemos también instalaciones de sensores para encendido de bombillas en baños. Reciclaje de papel en áreas del ministerio</p> <p>Según la memoria anual de gestión energética, durante el periodo enero-septiembre 2018, los niveles de consumo de energía eléctrica han disminuido en treinta y nueve mil seiscientos ochenta (39,680.0) kwh, las facturaciones muestran disminuciones importantes en doscientos noventa y tres mil seiscientos treinta y nueve pesos con 07/100 (RD\$293,639.07).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Listado de asistencia a las charlas. ✓ Reciclaje de papel en áreas del ministerio. ✓ Memoria anual de gestión energética, año 2018. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reuniones con autoridades de dependencia para trabajo en conjunto (Bicentenario de Mella). ✓ Coordinación con Capgefi, Uaf, Conclafit... Socialización Ley 155-17 Lavado de Activos, Cooperativas, Seguros, bancas. 	

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>✓ Reuniones con gremios sector Salud.</p> <p>✓ Reuniones Asociaciones Bancas de Loterías y Deportivas.</p> <p>Según Análisis Free Press, de la DC, en el trimestre abril-junio 2017 el MH registró una presencia positiva en medios escritos tradicionales de un 87%.</p> <p>El estudio detalla también, que dichos medios realizaron 32 publicaciones relacionadas a las labores del MH</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Análisis Free Press</p> <p>Pago a domicilio a beneficiarios con discapacidad y adultos mayores.</p> <p>Ver acuerdo de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado con las siguientes entidades:</p> <p>-Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, para el otorgamiento de transporte totalmente gratis a los pensionados.</p> <p>-Óptica Báez, Óptica Oviedo y Óptica Integral, para el suministro de lentes y exámenes visuales a los pensionados a precios especiales.</p> <p>-Centro Médico Alcántara y González, para el ofrecimiento de todos los servicios a los pensionados de la DGJP con un 20% de descuento.</p> <p>-Acuerdo con la Funeraria Blandino, para el ofrecimiento de servicios fúnebres a los pensionados de la DGJP con tarifas especiales.</p>	
---	--	--

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>Exoneraciones a organizaciones caritativas y ONG's. Ver informe del gasto tributario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pago a domicilio a beneficiarios con discapacidad y adultos mayores. ✓ Acuerdo de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado con las OMSA, Óptica Oviedo y Óptica Integral. ✓ Acuerdo con el Centro Médico Alcántara y González. ✓ Acuerdo con la Funeraria Blandino. ✓ Exoneraciones a organizaciones caritativas y ONG's. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Empleados contratados con discapacidad y de otras nacionalidades. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en la limpieza de costas con la Fundación Vida Azul. ✓ Participación en las campañas de reforestación auspiciadas por el Ministerio de Medio Ambiente. ✓ Participación en jornada de prevención del dengue. ✓ Pago a domicilio a beneficiarios con discapacidad y adultos mayores. ✓ Apoyo celebración mes de la patria. ✓ Manejo de residuos sólidos. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en la limpieza de costas con la Fundación Vida Azul. ✓ Participación en las campañas de reforestación auspiciadas por el Ministerio de Medio Ambiente. 	
--	---	--

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en jornada de prevención del dengue y Zika (coordinado con Salud Pública). ✓ Apoyo y donaciones a comunidades afectadas por las inundaciones (Puerto Plata, Rio San Juan). ✓ Apoyo campañas prevención Cáncer de Mama (coordinado con Despacho Primera Dama). ✓ Respaldo Campaña Día del Autismo (coordinado con Despacho Primera Dama). <p>Se evidencia la participación del personal a talleres y seminarios impartidos por el MAP, CAPGEFI, GTPT, CP, Petrocaribe, Seminarios con sector privado y público sobre análisis costo beneficio de los incentivos y tributarios.</p> <p>Participación del Director DARTC en el congreso del CLAD y en el Seminario Nacional de Control Interno.</p> <p>Conferencia para presentar el proyecto piloto del SIGEF Municipal.</p> <p>Conferencia sobre los logros alcanzados por el SIGEF en la administración financiera del Estado.</p> <p>Conferencias dictadas en la Feria del Libro y la UASD sobre el SIGEF y su relación con la administración pública.</p> <p>Acuerdo con el Departamento del Tesoro de los EE.UU. y la Dirección General de Crédito</p>	
--	--	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de</p>	<p>Público para asistencia técnica.</p> <p>Semana económica y financiera con el Banco Central.</p> <p>Almuerzo conferencia con la Cámara Americana de Comercio "Política Fiscal para la Estabilidad Macroeconómica y el Crecimiento Inclusivo".</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación del personal en talleres y seminarios impartidos por el MAP, CAPGEFI, GTPT, CP, Petrocaribe. ✓ Seminarios con sector privado y público sobre análisis costo beneficio de los incentivos y tributarios. ✓ Participación del Director DARTC en el congreso del CLAD y en el Seminario Nacional de Control Interno. ✓ Conferencia para presentar el proyecto piloto del SIGEF Municipal. ✓ Conferencias dictadas en la Feria del Libro. ✓ Acuerdo con el Departamento del Tesoro de los EE.UU. y la Dirección General de Crédito Público. ✓ Semana económica y financiera con el Banco Central. ✓ Almuerzo conferencia con la Cámara Americana de Comercio. <p>Se evidencia que existe un programa de</p>	
--	---	--

<p>accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>riesgos en fase de aprobación. Los programas de vacunación y jornadas de salud a los empleados son un ejemplo de su aplicación. Esto se realiza en coordinación con las diferentes ARS del país. La elaboración y aprobación del plan de emergencias. La creación de la rampa para los empleados y clientes con condiciones especiales, banda de agarre en los pasamanos y en el piso tiene papel de seguridad en las escaleras.</p> <p>Acuerdo de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado con las siguientes entidades: -Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, para el otorgamiento de transporte totalmente gratis a los pensionados. -Óptica Báez, Óptica Oviedo y Óptica Integral, para el suministro de lentes y exámenes visuales a los pensionados a precios especiales. -Centro Médico Alcántara y González, para el ofrecimiento de todos los servicios a los pensionados de la DGJP con un 20% de descuento. -Acuerdo con la Funeraria Blandino, para el ofrecimiento de servicios fúnebres a los pensionados de la DGJP con tarifas especiales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de riesgos. ✓ Plan de emergencias. ✓ Rampa para los empleados y clientes con condiciones especiales. 	
---	---	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Según la memoria anual de gestión energética, durante el periodo enero-septiembre 2018, los niveles de consumo de energía eléctrica han disminuido en treinta y nueve mil seiscientos ochenta (39,680.0) kwh, las facturaciones muestran disminuciones importantes en doscientos noventa y tres mil seiscientos treinta y nueve pesos con 07/100 (RD\$293,639.07).</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Memoria anual de gestión energética, año 2018.</p>	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>✓ Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>Se evidencia el grado de consecución de los objetivos a través del informe y la matriz de seguimiento del plan operativo, Memoria anual del MH. Ver los informes de los servicios en el portal de transparencia de la institución.</p> <p>La Dirección General de Jubilaciones y Pensiones ha logrado trabajar las siguientes solicitudes, a lo largo de los últimos cuatro años:</p> <p>2016 43,544 Solicitudes 2017 63,128 Solicitudes 2018 65,715 Solicitudes 2019 23,484 a (Abril) Solicitudes</p> <p>Estos datos evidencian una tendencia positiva en el número de solicitudes que se trabajan</p>	

<p>✓ Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>✓ Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>en esta dirección. Reducción de la deuda de Petrocaribe a menor costo. Ver artículos sobre renegociación de la deuda.</p> <p>Informe del SIGEF (SIGEF Instituciones Descentralizadas y próximo Municipalidades).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe y matriz de seguimiento del plan operativo. ✓ Memoria anual del MH. ✓ Informes de los servicios en el portal de transparencia de la institución. ✓ Artículos sobre renegociación de la deuda. ✓ Informe del SIGEF (SIGEF Instituciones Descentralizadas y próximo Municipalidades). <p>Mediante las inclusiones a nómina de pensionados, desde el 2016 a abril 2019 se han beneficiado un total de 31,207 personas. En cuanto a las pensiones por sobrevivencia, un total de 6,542 beneficiarios.</p> <p>Las mediciones realizadas a los servicios ofrecidos en la Oficina Regional Norte del Ministerio de Hacienda, las cuales son realizadas cada dos meses, arrojaron una satisfacción general con los servicios por encima de los 90 puntos. Ver informes.</p> <p>Evidencias: Informes mediciones de la satisfacción de los clientes.</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. ✓ Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 	<p>Se evidencia auditorías periódicas de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana, Ver informe de auditorías. Se evidencia las inspecciones y auditoría del FMI, PEFA, BID y organismos financiadores internacionales. Ver informe de la MEPYD.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de auditorías. ✓ Inspecciones y auditoría del FMI, PEFA, BID y organismos financiadores internacionales. ✓ Informe de la MEPYD. 	<p>No se evidencia</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. ✓ Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>En cuanto a los servicios que se ofrecen en la institución, entre el 2018 y mayo de 2019 se ha automatizado el 60% de los servicios que se ofrecen a la población.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Automatización de servicios y procesos (ver Portal Institucional). 	<p>No se evidencia</p>

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 	<p>Solicitud de no antecedentes penales, en respuesta a requerimiento de la Cámara de Cuenta.</p> <p>Medidas tomadas como respuesta a la evaluación de riesgos (camillas, señalizaciones, extintores, creación del Comité de Emergencia Interno, Comité de Medio</p>	

<p>✓ Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>Ambiente, etc.) Medidas implementadas como respuesta a los requerimientos de las NOBACI. Medidas tomadas por las autoridades para dar respuesta a los requerimientos y recomendaciones del personal: aumento personal de mayordomía, mejora del sistema de parqueos, aumento de la frecuencia de limpieza de los baños. Mejora del nivel de transparencia del área de Casinos. Evidencias: ✓ Solicitud de no antecedentes penales, en respuesta a requerimiento de la Cámara de Cuenta. ✓ Medidas tomadas como respuesta a la evaluación de riesgos. ✓ Medidas implementadas como respuesta a los requerimientos de las NOBACI. ✓ Medidas tomadas por las autoridades para dar respuesta a los requerimientos y recomendaciones del personal. ✓ Medida tomada en respuesta a la encuesta de clima. ✓ Mejora del nivel de transparencia del área de Casinos.</p> <p>Se evidencia que se cumplen los objetivos económicos y presupuestarios trazados para el MH por el Órgano Rector en materia presupuestaria, se puede verificar en la ejecución presupuestaria de la institución. Aumento de la frecuencia de limpieza de los</p>	
---	---	--

<p>✓ Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>baños. Reemplazo de bombillas tradicionales por bombillas de bajo consumo. Instalación de UPS centralizados. Evidencias: ✓ Aumento de la frecuencia de limpieza de los baños. ✓ Reemplazo de bombillas tradicionales por bombillas de bajo consumo. ✓ Instalación de UPS centralizados. ✓ Ejecución presupuestaria. El Ministerio de Hacienda presenta un incremento significativo en cuanto a la integración del personal, mediante efectivas campañas de motivación para participar de los proyectos y actividades que se realizan, ejemplo de esto es la convocatoria a las elecciones del Comité de Ética y concursos como “Integrando Voces”, “El nombre lo pones tú”, “Hacienda la navidad” entre otros. Informes de capacitación (cantidad de horas de capacitación por empleado) Índice de ausentismo, rotación de personal. Índice de satisfacción del personal. Emart Suite, acuerdos de desempeño. Se evidencia cambios en estructuras atendiendo actualizaciones de la base legal, procedimientos, PE. Mejoras en procesos a través de la automatización como Almacén y suministro, On Base, procesos Caja, formularios digitales, nuevos canales de comunicación implementados (Revista Interna y Redes Sociales). Proyecto de Tansdoc. Automatización del proceso de solicitud de</p>	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados de benchmarking (análisis comparativo). ✓ Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 	<p>transporte. Consulta en línea en la página de la DGJP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambios en estructuras. ✓ Mejoras en procesos a través de la automatización. ✓ Nuevos canales de comunicación implementados. ✓ Proyecto de Transdoc. ✓ Automatización del proceso de solicitud de transporte. ✓ Consulta en línea en la página de la DGJP. ✓ Automatización del Premio Matías Ramón Mella. ✓ Automatización de las Encuestas. ✓ Automatización de volantes de pago. ✓ Informes de capacitación. ✓ Índice de ausentismo. ✓ Rotación de personal. ✓ Índice de satisfacción del personal. <p>Actividad coordinada con el Capgefi para ofrecer capacitación a periodistas, directores de medios y editores económicos sobre Hacienda Pública, un total de 32 periodistas capacitados.</p> <p>En el 2007 las exclusiones producto del cruce con el padrón de fallecidos de la JCE fue de RD\$3,960.527.65 y en el 2018 de RD\$ 5,496.954.71.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El ahorro en la partida presupuestaria correspondiente 	
--	--	--

<p>✓ Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>gracias a la alianza estatal ahorro y eficiencia de compras (ejemplo confección uniformes del MH).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilidades a los empleados y pensionados. ✓ Convenio con Canadá para evitar la doble tributación. ✓ Reducción de la burocracia en los procesos de registros. ✓ Acuerdos con DGII, MH Y SIGEF. ✓ Mejora en los procesos y depuración de los expedientes de la nómina de pensionados. ✓ Capacitación a periodistas, directores de medios y editores económicos. <p>En cuanto a los servicios que se ofrecen en la institución, entre el 2018 y mayo de 2019 se ha automatizado el 60% de los servicios que se ofrecen a la población.</p> <p>Se evidencia la implementación de la intranet y el sistema de correspondencia, y la masificación en el uso de las carpetas compartidas, Sistema de Almacén y suministro, Solución On Base, procesos Caja, formularios digitales.</p> <p>Disminución en el uso de papel.</p> <p>Mejora del tiempo en las respuestas a las solicitudes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Intranet. ✓ Sistema de correspondencia. ✓ Sistema de Almacén y suministro. ✓ Solución On Base. ✓ Procesos Caja. ✓ Formularios digitales. 	
--	---	--

<p>✓ Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>✓ Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>✓ Disminución en el uso de papel.</p> <p>✓ Mejora del tiempo en las respuestas a las solicitudes.</p> <p>✓ Automatización de servicios y procesos (ver Portal Institucional).</p> <p>Se evidencia la realización periódica de auditoría externa de la cámara de cuentas de la CGR. Ver informe. Auditorías externas. También se realizan verificaciones de cumplimiento a los diferentes procedimientos de la institución. Ver los informes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Informe auditoría externa de la cámara de cuentas.</p> <p>✓ Informe auditoría CGR.</p> <p>✓ Informes auditorías externas.</p> <p>✓ Informe verificación de cumplimiento de procedimientos</p> <p>✓ Informes de las NOBACI el autodiagnóstico CAF.</p> <p>✓ Auditorías de la CGR.</p> <p>✓ Evaluaciones PEFA</p> <p>Premio por la emisión de bonos soberanos realizados en el mercado. Premio otorgado por la OPTIC. Reconocimiento de la Revista Mercado al Ministro del MH. Reconocimiento bronce en el Premio Provincial a la Calidad, segunda versión 2015 por parte de nuestra ORN. Premio plata cuarta versión 2017. Reconocimiento oro en el 2018.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Reconocimiento bronce en el Premio Provincial a la Calidad,</p>	
---	---	--

<p>✓ Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>✓ Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>✓ Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>versión 2015.</p> <p>✓ Premio plata cuarta versión 2017.</p> <p>✓ Premio oro quinta versión 2018.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento de su ejecución presupuestaria de acuerdo a la esperada.</p> <p>Cumplimiento de la Ley de Compras en cuanto a la adquisición de los artículos de menor costo. Ver licitaciones.</p> <p>La mayoría de las informaciones publicadas sobre el Ministerio de Hacienda no son pagadas a los medios de comunicación, sino obedecen a un interés e impacto generado por la calidad, presentación y gestión de la información.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Ver ejecución presupuestaria 2018. Cumplimiento de la Ley de Compras.</p> <p>Se evidencia la realización periódica de auditoría externa de la cámara de cuentas de la CGR. Ver informe.</p> <p>Auditorías externas.</p> <p>También se realizan verificaciones de cumplimiento a los diferentes procedimientos de la institución. Ver los informes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Informe auditoría externa de la cámara de cuentas.</p> <p>✓ Informe auditoría CGR.</p> <p>✓ Informes auditorías externas.</p> <p>Informe verificación de cumplimiento de procedimientos</p>	<p>No se evidencia.</p>
---	--	-------------------------

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