



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

MINISTERIO DE HACIENDA

FECHA

JULIO 2021

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.

- a) 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.
- b) Trabaje un criterio a la vez.
- c) Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- d)** 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”.
- e) Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- f) 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.
- g) 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 contó con la participación de diversos grupos de interés, incluyendo instituciones relacionadas y a los empleados, lo cual se refleja en el documento “Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda (PEI MH) 2017-2021”.</p> <p>Evidencias: ✓ Convocatorias, registros de participantes, fotos, minutas del proceso de formulación plan estratégico institucional.</p> <p>Se evidencia que el Ministerio de Hacienda (MH) ha establecido en su nuevo marco estratégico institucional los siguientes valores: transparencia, integridad, equidad, compromiso y excelencia, los cuales están alineados a la misión y visión. A través de estos valores el Ministerio impulsa el bienestar de la sociedad dominicana.</p> <p>Asimismo, contamos con un Código de Ética, el cual ha sido actualizado y socializado con los empleados.</p> <p>Evidencias:</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"> ✓ Plan Estratégico Institucional MH 2017-2021. Fotos y videos de actividades de integración y de socialización Marco Estratégico Institucional, tales como <i>Desayuno Estrechando Lazos</i>, entre otros. ✓ Código de Ética actualizado. ✓ 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, incluyendo a los diferentes grupos de interés.</p> <p>En ese sentido, se ha establecido como una de las iniciativas estratégicas primordiales la socialización del Marco Estratégico Institucional, el cual contiene la misión, visión y valores, así como los objetivos estratégicos. Se ha desarrollado, además, 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. 	
---	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Videos promocionales del marco estratégico institucional. ✓ Artículos Promocionales, como mousepad, jarras, individuales y tarjetas. ✓ Videos de socialización, registro de asistencia, cronogramas de actividades, entre otros. <p>En el 2017, el Ministerio de Hacienda realizó la actualización de su Plan Estratégico Institucional al periodo 2017-2021, en la que incluyó la reformulación de la misión, visión y valores a los cambios que se han experimentado en los ámbitos políticos, tecnológicos, económicos y socio-culturales.</p> <p>En dicho ejercicio fueron realizados diagnósticos tanto internos como externos, dando como resultado el análisis FODA. Cabe destacar que en septiembre del 2018 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 2020 fue realizado el último estudio para evaluar el clima organizacional del MH, siendo encuestados más de un 90.7% de los colaboradores, el cual incluyó aspectos relacionados con estos temas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Estratégico MH 2017-2021. ✓ Encuesta de clima Organizacional 2019. 	
--	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de Resultados Estudio Clima Organizacional 2020. ✓ Encuesta evaluación conocimiento del Marco Estratégico Institucional. ✓ Registro de Asistencia. <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 de temas relacionados con la ética.</p> <p>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 disponer de una herramienta con la cual se pueda obtener las opiniones y denuncias sobre aspectos referentes al comportamiento no ético.</p> <p>En la actualidad, en el 2020, se evidencia que se realizan charlas presenciales y campañas de difusión masiva, a través de correo electrónico y murales sobre deberes, derechos y comportamiento ético.</p> <p>En junio 2020 se elaboró la política de prevención del acoso con el objetivo de crear en la institución una cultura de prevención del acoso, a través de acciones y mecanismos que erradiquen este tipo de comportamientos.</p>	
--	---	--

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley No. 120-01, que instituye el Código de Ética del Servidor Público. ✓ Código de Ética del MH. ✓ Conformación de nuevos miembros de la Comisión de Ética. ✓ Cumplimiento normativas del Capítulo X sobre Régimen Ético y Disciplinario de los Funcionarios y Servidores Públicos de la Ley No. 41-08 de Función Pública. ✓ Implementación directrices Decreto No. 523-09, Reglamento de Relaciones Laborales de la Administración Pública. ✓ Implementación directrices Carta Iberoamericana de Ética e Integridad en la Función Pública, CLAD. ✓ Mapa de Riesgo de Corrupción Administrativa. ✓ Ayuda Memoria participación del personal MH en charla “Cumplimiento Normativo y Gestión de Riesgos de Corrupción”. ✓ Video sobre la ética y los valores. ✓ Buzones habilitados para denuncias de índole ético. ✓ Correos de difusión de informaciones diferentes, relacionadas con la Ética. ✓ Política de prevención del acoso. 	
--	---	--

<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>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>En la actualidad, en el 2020, se evidencia que se realizan charlas presenciales y campañas de difusión masiva a través de correo electrónico y murales sobre deberes, derechos y comportamiento ético.</p> <p>En noviembre 2020 se impartió un diplomado en cumplimiento para el sector público, donde los colaboradores del MH que participaron pudieron adquirir conocimientos sobre la cultura de cumplimiento, gestión de conflictos de interés, detección de riesgo y las herramientas para gestionar y mitigar los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley No. 120-01,</p>	
--	--	--

	<p>que instituye el Código de Ética del Servidor Público.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Código de Ética del MH. ✓ Conformación de nuevos miembros de la Comisión de Ética. ✓ Cumplimiento normativas del Capítulo X sobre Régimen Ético y Disciplinario de los Funcionarios y Servidores Públicos de la Ley No. 41-08 de Función Pública. ✓ Implementación directrices Decreto No. 523-09, Reglamento de Relaciones Laborales de la Administración Pública. ✓ Implementación directrices Carta Iberoamericana de Ética e Integridad en la Función Pública, CLAD. ✓ Mapa de Riesgo de Corrupción Administrativa. ✓ Ayuda Memoria participación del personal MH en charla “Cumplimiento Normativo y Gestión de Riesgos de Corrupción”. ✓ Video sobre la ética y los valores. ✓ Buzones habilitados para denuncias de índole ético. ✓ Correos de difusión de informaciones diferentes, relacionadas con la Ética. ✓ Correo informativo de logística u organización del diplomado en cumplimiento para el sector público. 	
--	---	--

<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 2017-2021, se encuentran acciones continuas para dar a conocer el marco estratégico, así como para la retroalimentación de los colaboradores hacia las autoridades. 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 2017-2021. Plan de Capacitación dirigido a supervisores del MH: Registro de asistencia de actividades de capacitación y fotos. ✓ Encuesta de gerencia y liderazgo. ✓ Registro de avances de actividades en la plataforma tecnológica EMarSuite, a los fines de retroalimentación sobre la consecución de los objetivos, de cara a los planes estratégicos y operativos del MH. 	
--	---	--

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, el MH cuenta</p>	<p>No existe manuales que contengan los procesos estratégicos, y operativos de las diferentes unidades organizativas y direcciones generales de la Actividad Central.</p>

con guías para la elaboración de estructuras organizativas, Manuales, políticas y procedimientos alineadas a la estrategia institucional y a las necesidades de los grupos de interés.

Evidencias:

- ✓ **Manuales de Organización y Funciones de las unidades organizativas e instituciones de la Actividad Central del MH.**
- ✓ **Manual de Descripción de Cargos por Competencias de la Actividad Central del MH, aprobados.**
- ✓ **Manuales que contienen los procesos estratégicos, y operativos de las diferentes unidades organizativas y direcciones generales de la Actividad Central del MH.**
- ✓ **Guía para el Análisis y Diseño de Estructuras Organizativas del MH.**
- ✓ **Guía para la Elaboración de Manuales de Organización y Funciones del MH.**
- ✓ **Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos del MH.**
- ✓ **Políticas institucionales del MH.**
- ✓ **Resoluciones varias de aprobación de estructuras organizativas, de manuales de organización y funciones, y otros, de parte del Órgano Rector.**

<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 acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de Administración Financiera del Estado. ✓ Manual Estandarizado de Procesos de Pago en la Administración Pública. <p>El MH cuenta con una herramienta que mide el cumplimiento óptimo del proceso/procedimiento de que se trate y que su cumplimiento esté acorde a lo planificado.</p> <p>La institución cuenta, además, con algunas instancias de toma de decisiones, las cuales fijan prioridades institucionales, de acuerdo a diferentes factores y criterios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes auditoría cumplimiento procesos y procedimientos del MH. ✓ Actas reuniones Gabinete Ministerial. ✓ Actas reuniones Comité Técnico del SIAFE. ✓ Resoluciones aprobatorias de estructuras organizativas del MH. <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 los planes operativos anuales, informes de monitoreo, y matrices de seguimiento, que contienen los resultados de manera cuantificable, y donde se produce un equilibrio de cara a las necesidades de los grupos de interés.</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>En el tercer y cuarto trimestre del 2020 el ministerio, adjudicó el 20% de las compras a Mipymes físicas y de mujeres.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PEI MH 2017-2021. ✓ Actualización anual de planes operativos. ✓ Informe de Avance Consolidado Planeación Estratégica y Operativa. ✓ Matrices de seguimiento actualizadas. ✓ Gestión de indicadores, a través de diferentes mecanismos. ✓ Cuadro de Mando Integral de la DGAPF. ✓ Estadística del SISCOMPRA MH 2020. <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"> ✓ Informe de Avance Consolidado Planeación Estratégica y Operativa. ✓ Matrices de monitoreo de planes operativos. ✓ Actualización anual de los Planes Operativos. ✓ Política de Control Interno. 	
---	--	--

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y 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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autodiagnóstico Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). ✓ PEI MH 2011-2015 ✓ PEI MH 2017-2021 ✓ Política 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 institucional utilizando el modelo CAF y carta de remisión al MAP al órgano rector del documento de referencia. <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. 	
---	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relación de Organos Colegiados e Instancias de Coordinación Interna. ✓ Comité de Emergencia y los diferentes subcomités. ✓ Comité Mixto de Salud y Seguridad. <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. Intranet, portal institucional, correos (Outlook).</p> <p>En el año 2016 el MH dio inicio a la publicación en intranet de las principales noticias económicas relacionadas con la institución y el gobierno, a través de la Dirección de Comunicaciones.</p> <p>La institución ha establecido mecanismos de retroalimentación, a través de buzones de sugerencias para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en diferentes ámbitos, así como recibir reclamaciones / sugerencias sobre el accionar del Ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de Identidad Visual. ✓ Intranet institucional. 	<p>No hay evidencias de que exista el manual de identidad visual según la nueva línea gráfica del Ministerio de Hacienda.</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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía para la Elaboración de Comunicaciones y Circulares del Ministerio de Hacienda. ✓ Política de Información y Comunicación Institucional. ✓ Relanzamiento de página web Institucional y Portal de Transparencia Fiscal. ✓ Presencia en las redes sociales, a través de cuentas oficiales, tales como: Facebook, Instagram, YouTube y otras. ✓ Charlas de sensibilización sobre el quehacer institucional del Ministerio en universidades y otras entidades. ✓ 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>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>De igual forma, se destaca la creación del Concurso Ideas Creativas, que fomenta la creatividad, propiciando la innovación de ideas para la mejora continua del MH.</p> <p>Otro aspecto a resaltar, Galardón Matías Ramón Mella, otorgado a los servidores por su alto rendimiento y nivel de excelencia en su desempeño.</p> <p>Otro aspecto a resaltar, es que la institución realizó en varias versiones, el Galardón Matías Ramón Mella, otorgado a los servidores por su alto rendimiento y nivel de excelencia en su desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Autodiagnóstico institucional, a través del Modelo CAF. ✓ Autoevaluación de control interno. ✓ Registro de acciones relevantes. ✓ Convocatoria Premio Matías Ramón Mella (MRM). ✓ Bases del 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.</p>	
---	---	--

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicaciones de las Autoridades fomentando las iniciativas del cambio. ✓ 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 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.</p> <p>Reconocimiento público de acciones éticas de los empleados.</p> <p>Otro aspecto a resaltar, es el Diccionario de competencias, que contiene lineamientos para convertir al líder en un ejemplo a seguir, fortaleciendo su liderazgo.</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 	

<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>éticas firmado por directores y subdirectores.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diccionario de competencias y comportamiento. ✓ Resultados de encuestas Gerencia y Liderazgo, y Clima Organizacional. <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>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>Se evidencia el interés de fortalecer las relaciones entre líderes y empleados y evitar todo tipo de discriminación, ya que uno de los pilares de los valores institucionales es la equidad.</p>	
---	--	--

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Además, una de las iniciativas estratégicas del PEI MH 2017-2021 propicia que los líderes y empleados internalicen la filosofía institucional del Ministerio entre los que se encuentran equidad, trabajo en equipo y otros.</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. ✓ PEI MH 2017-2021. <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 para conocer su nivel de percepción sobre asuntos claves de la institución.</p> <p>En ese orden, se han realizado diferentes socializaciones con el personal sobre procedimientos y temas claves.</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. 	
--	--	--

<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>✓ Encuestas de Satisfacción con 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, capacitaciones, becas y seminarios nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Procesos y procedimientos relacionados con las funciones de cada empleado.</p> <p>✓ Capacitaciones.</p> <p>✓ Becas.</p> <p>✓ Seminarios nacionales e internacionales.</p> <p>✓ Socializaciones del PEI, enfocadas a la forma en como el personal puede aportar en el logro de los objetivos y metas.</p> <p>✓ Manuales de cargos.</p> <p>✓ Acuerdos de desempeño.</p> <p>Se realiza del Ministerio de Hacienda. evaluación período probatorio al personal de nuevo ingreso y anualmente se realiza la Evaluación de Desempeño del personal, con la finalidad de comparar su rendimiento, en relación con los estándares de desempeño establecidos.</p> <p>Se monitorea los indicadores de gestión 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</p>	
--	--	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Relación de instancias de coordinación interna. <p>Se evidencia que la institución promueve innovación mediante equipos de trabajos multidisciplinario con personal de las diferentes áreas para la consecución de los</p>	
--	--	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>objetivos; así como las capacitaciones al personal atendiendo a las competencias necesarias para el cargo. Ver comisiones y comités, el PDC.</p> <p>La institución promueve y difunde las diferentes capacitaciones internas y externas al personal de las diferentes unidades organizativas.</p> <p>Se evidencia que la institución promueve la participación en los programas de capacitación para el aprendizaje continuo y el desarrollo del personal con CAPGEFI, INAP, INFOTEP, entre otros.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comisiones y comités. ✓ Convocatoria a Capacitaciones. ✓ Reporte de Capacitaciones. <p>Se evidencia que la institución promueve la apertura del liderazgo del Ministerio de recibir recomendaciones de los empleados con una retroalimentación constructiva, a través de los diferentes instrumentos que se detallan en el apartado de evidencias.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Clima Organizacional. ✓ Informes de encuestas. Acciones y medidas tomadas por las autoridades en base a estos informes. ✓ Encuestas de satisfacción comedor, sugerencias equipos deportivos y recreativos. 	
---	---	--

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 Ramón 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>De igual forma, se reconoce los esfuerzos del personal que proponen ideas creativas que coadyuvan al mejoramiento continuo de la institución.</p> <p>Se otorga, además, anualmente el bono por desempeño para premiar los esfuerzos, que realizan los empleados para mejorar su rendimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Concurso Ideas Creativas. ✓ Programa de Reconocimiento Matías Ramón Mella. ✓ Bono por desempeño ✓ Reconocimiento a los empleados en trámite de pensión. ✓ Registro de acciones relevantes ✓ Reconocimiento a los brigadistas. 	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<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</p>	

	<p>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, donde se definan sus principales necesidades tanto actuales como futuras. 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 técnicos y universidades. Ver acuerdos de la alianza. Mesa de Control de la Cámara de Cuentas. 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. Se han hecho socializaciones con periodistas y universidades.</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</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. ✓ 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 Gobierno. En el plan estratégico, específicamente en el Foco No. 5, relativo a Evasión, Elusión Fiscal y Racionalización del Gasto Tributario, tenemos definidas las acciones que se han ido implementando como contribución a la política macroeconómica del país.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Cumplimiento de los lineamientos contenidos en los documentos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Política presupuestaría. 	
---	---	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Marco financiero plurianual. ✓ Plan estratégico 2017-2021. ✓ Ley de Presupuesto 423-06. ✓ Ley de presupuesto del Estado y sus modificaciones. ✓ 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><u>Evidencias:</u> Cumplimiento de los lineamientos contenidos en los documentos siguientes:</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><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ END ✓ Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP). ✓ Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). ✓ Plan estratégico MH 2017-2021. ✓ Plan operativo ✓ Presupuesto Institucional. ✓ Programa de Asistencia Social (FASE) 	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de Asistencia Social (PATI) ✓ Programa de Asistencia Social (Quédate en casa) <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> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan estratégico 2017-2021. ✓ Préstamo con el BID. ✓ Proceso de desarrollo de la Ley de Lavado de Activo. ✓ Iniciativa de Paridad de Género. <p>Se evidencia la participación periódica en el Consejo de Ministros y en la relación de los órganos colegiados de los cuales el MH forma parte.</p> <p>Se han realizado esfuerzos para fortalecer la comunicación y las relaciones con la Comisión de Hacienda del Congreso, con la cual se han realizado capacitaciones y sensibilizaciones en temas de finanzas públicas. También cuando se somete algún anteproyecto de ley que impacta a las finanzas públicas como el caso de ley 155-17 y la ley de anteproyecto 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en las motivaciones de los anteproyectos de ley 	
---	--	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>relacionadas con el ámbito de competencia del MH.</p> <p>✓ Ver iniciativa 3.4 del PEI.</p> <p>EL MH lleva a cabo una agenda de trabajo de manera permanente con Dirección General de Aduanas, Banco Central y la Dirección General de Impuestos Internos, Organismos de la Sociedad Civil, asociaciones comerciales y profesionales, y otros. Ver agendas de reuniones con estos grupos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Agendas y ayudas memoria de reunión con grupos de interés.</p> <p>✓ Relación órganos colegiados.</p> <p>✓ Alianza con el Ministerio de Trabajo, Autoridad Portuaria y el MH para el pago de bono navideño a los trabajadores portuarios (ver resolución conjunta 002-2018.</p> <p>✓ Donaciones de equipos incautados a colegios y ONG's.</p> <p>✓ Acuerdos interinstitucionales sobre los temas de Casinos y capacitación.</p> <p>✓ Registro de participantes y fotos de diferentes capacitaciones sobre el portal de transparencia fiscal con grupos de presión.</p> <p>Se evidencia que la entidad participa en las actividades de asociaciones profesionales y organizaciones representativas. Participación con la Asociación de Pensionados y la Cooperativa de Maestros.</p>	
---	---	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</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. ✓ Capacitaciones sobre el portal de transparencia fiscal con los grupos de presión. <p>Se evidencia que la organización y los servicios que presta están orientados al público y a la transparencia de la gestión Según la última evaluación del portal de transparencia, a diciembre del 2020 el MH obtuvo una puntuación de 98.00 % en el índice de transparencia gubernamental.</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>Aumento calificación NOBACI. Ver publicación SISMAP y ponderación de la DIGEIG y PC.</p> <p>Charlas de la Comisión de Ética.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sub portal 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. ✓ Actualización del Portal de la Dirección de Casinos y Juegos de Azar. ✓ Charlas de la Comisión de Ética. ✓ Participación en los programas radiales y televisivos. <p>Se evidencia que la institución cuenta con el MIV, el cual contiene 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: Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, entre otros.</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 Ministerio de Hacienda (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>En el Foco I del Liderazgo Institucional dentro de sus objetivos tenemos fortalecer los vínculos con sectores de la ciudadanía. A su vez se estableció una iniciativa para fortalecer el posicionamiento del MH entre la ciudadanía. Bajo esta iniciativa el Ministerio ha realizado encuentros con centros educativos y con periodistas sobre el quehacer del Ministerio.</p> <p>Evidencias: ✓ Plan estratégico 2017-2021. En el ámbito interno se realizan encuestas para medir el nivel de 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, otro para que el ciudadano realice comentarios sobre el</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>servicio y oportunidades de mejoras, así como general para el personal.</p> <p>Se realizan encuesta para medir el nivel de satisfacción en relación con el servicio recibido en la ORN, encuentros con los pensionados y reuniones con los propietarios de empresas de juegos de azar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuestas para medir el nivel de satisfacción con los servicios y actividades para los empleados del MH. ✓ Encuesta de clima organizacional. ✓ Encuesta de gerencia y liderazgo. ✓ Buzones internos de sugerencias. ✓ Encuesta para medir el nivel de satisfacción en relación con el servicio recibido en la ORN. ✓ Encuesta para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios recibidos en el MH. ✓ Minutas reuniones 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) / 	
---	--	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</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>Repositorio Centralización de Información Financiera del Estado (CIFE).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal del Ministerio de Hacienda. ✓ Portal de Crédito Público. ✓ Portal de Transparencia Fiscal. ✓ PEI <p>Estadísticas de la Dirección General de Análisis y Política Fiscal y Crédito Público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estadísticas de la Dirección General de Análisis y Política Fiscal. ✓ Estadísticas de la DGPTL y Crédito Público. ✓ Estadísticas de los servicios tecnológicos ofrecidos para el personal interno y estadísticas del SIGEF, ambos reportes realizados a través del sistema SysAid. ✓ Reporte Sistema de Almacén y Suministro. ✓ Reporte Sistema de Transporte (SISTRAN). ✓ Estadísticas EMarSuite sobre desempeño individual e institucional. ✓ Reportes de gestión del Sistema de Transparencia Documental (TransDoc). <p>Para la formulación del PEI, se realizaron varios diagnósticos sobre desarrollo organizacional, clima laboral y se identificaron las fuerzas impulsoras y restrictivas internas. Cabe destacar, que el</p>	
--	--	--

	<p>Ministerio de Hacienda tiene cuatro años consecutivos autoevaluándose bajo la metodología CAF y con las 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>1. 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>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>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, a través de los Planes Operativos Anuales de las Unidades Organizativas e Instituciones que lo conforman.</p> <p>El MH actualmente cuenta con una matriz para la identificación y valoración de riesgos institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PEI MH 2017-2021. ✓ Planes Operativos Anuales (POAs). ✓ Matriz para la identificación y valoración de riesgos del MH.. <p>Se evidencia que en el desarrollo del PEI MH y de los POAs se involucran a los diversos grupos de interés, tales como a las entidades</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>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>del SIAFE y a los ciudadanos, a través de la realización de encuestas, tomando en cuenta sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planes Operativos Anuales. ✓ PEI MH 2017-2021. ✓ Plan anual de compras y contrataciones. <p>MH elabora trimestralmente informes de monitoreo y evaluación de las actividades e indicadores contenidos en el PEI MH y los POAs de las unidades organizativas y direcciones generales de la Actividad Central.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de monitoreo y evaluación planes institucionales. ✓ Presentación de resultados evaluación de indicadores Plan estratégico y planes operativos anuales. <p>Se realiza proyección anual de los recursos estimados para la ejecución de los planes y proyectos programados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Estratégico Institucional. ✓ Planes Operativos Anuales. ✓ Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). ✓ Presupuesto Institucional. <p>El Ministerio cuenta con normativas para la articulación del Plan Operativo, Plan de Compras y el Presupuesto institucional.</p>	
---	--	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Se realiza proyección anual de los recursos estimados a corto y largo plazo para la ejecución de los planes y proyectos programados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía para la Elaboración de los Planes Operativos Anuales y su alineación con la Planificación de Compras y la Formulación del Presupuesto. ✓ Formulación del presupuesto institucional del Ministerio. <p>El MH realiza actividades de responsabilidad social como la participación de limpieza de costas y jornadas de prevención de enfermedades, reciclajes y donación de equipos incautados por la Dirección de Casinos y Juegos de Azar (DCJA), talleres de sensibilización sobre ahorro de energía y creación Comité de gestión energética, jornadas de reforestación y ayudas en comunidades afectadas por fenómenos naturales. La institución cuenta, además, con una Política de ayudas y donaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de participantes en la actividad de limpieza costas. ✓ Registro de participantes jornadas prevención de enfermedades. ✓ Videos y fotos donación de equipos incautados por la DCJA. ✓ Registro de participantes jornadas de reforestación. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none">✓ Fotos y videos actividades de apoyo de comunidades afectadas por fenómenos naturales.✓ Correos de convocatorias de las actividades referidas.✓ Políticas ambientales y de donaciones de equipos incautados en operaciones de DCJA.✓ Iniciativa Programas gotas de vida, Igualando RD y Puntos limpios.✓ Comunicaciones relacionadas sobre este tema, tramitadas por TransDoc.✓ Registro de participantes talleres de sensibilización 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 MH, 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 Guías metodológicas más abajo referidas 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: ✓ Guías metodológicas institucionales: 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 las actividades y subactividades de cada unidad organizativa. Cabe destacar que los acuerdos de desempeño 2020 del personal del MH han estado vinculados a los indicadores de los planes operativos anuales de las diferentes unidades organizativas.</p> <p>Evidencias:</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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ POA's de las Unidades Organizativas e Instituciones del MH. ✓ Guía para la Elaboración de los Planes Operativos Anuales y su alineación con la Planificación de Compras y la Formulación del Presupuesto. <p>El Ministerio realiza cada año su programación operativa, las cuales están contenidas en los POAs de las diferentes unidades organizativas.</p> <p>Dentro del proceso de planificación 2017-2021, 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 la obtención de una serie de resultados.</p> <p>Cabe destacar, que el PEI contiene, además, los objetivos estratégicos por Focos y sus respectivos indicadores de éxito, con los cuales se medirán los resultados esperados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ POA's de todas las Unidades Organizativas e Instituciones del MH. ✓ Plan Estratégico Institucional MH 2017-2021. <p>El MH en el marco de los Planes Estratégicos 2011-2015 / 2017-2021, ha establecido diversos mecanismos para la difusión de los</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>objetivos, dentro de los cuales podemos mencionar las socializaciones anuales de las políticas y lineamientos para la elaboración de los Planes Operativos, así como la presentación de estos planes ya elaborados.</p> <p>Además, como parte de las actividades definidas en la actualización de la planificación estratégica 2017-2021, se encuentran acciones que de manera continua han dado a conocer el marco estratégico.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Registro de asistencia y convocatoria a socializaciones de las políticas y lineamientos para la elaboración de los Planes Operativos.</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, a los fines de que las Unidades puedan evaluar las estrategias, actividades y subactividades bajo su responsabilidad y se realicen semestralmente la presentación de los resultados del PEI y la publicación del informe semestral en el Portal de Transparencia de la página web del MH.</p>	
--	---	--

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía de Monitoreo y Evaluación de los Planes Estratégicos y Operativos. ✓ PowerPoint de presentación de resultados PEI MH 2017-2021. ✓ Informe de Avance Consolidado Planeación Estratégica y Operativa. <p>El Ministerio de Hacienda cuenta con una herramienta de medición de indicadores, a través de la cual se conoce el rendimiento organizacional en términos de eficacia y eficiencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía de Monitoreo y Evaluación de los Planes Estratégicos y Operativos. ✓ Matriz de Indicadores de Éxito Plan Estratégico Institucional. ✓ Matriz de Indicadores Plan Operativo Anual. ✓ PowerPoint de presentación de resultados PEI MH 2017-2021. ✓ Informe de Avance Consolidado Planeación Estratégica y Operativa. <p>A partir del proceso de reforma de la administración financiera del Estado, el MH se vio abocado a realizar un diagnóstico de necesidades de reorganización y fruto de eso, se hizo una reestructuración institucional para mejorar las estrategias y métodos de planificación, entre otros.</p>	
--	--	--

	<p>De igual forma, a partir de la formulación de los planes estratégicos institucionales y planes operativos 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de Avance Consolidado Planeación Estratégica y Operativa. ✓ Planes Operativos Anuales. 	
--	--	--

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>El MH desarrolla actividades de intercambios de experiencias y buenas prácticas con otras instituciones y organismos de diferentes ámbitos, nacionales e internacionales, con el propósito de incorporar mejoras tanto en los procedimientos como en las normativas. A modo de ejemplo, benchlearning dirección general de Crédito Público y CLAD.</p> <p>Reuniones anuales con los encargados de recursos humanos de las diferentes direcciones generales del MH para el</p>	

	<p>intercambio de buenas prácticas, así como la creación de un grupo de WhatsApp, para estos fines. Posteriormente, se crearon la Mesa de Coordinación de Recursos Humanos y la Mesa de Coordinación de Comunicaciones, con el propósito de intercambiar experiencias y establecer los lineamientos principales en los ámbitos de su competencia.</p> <p>Adicionalmente, existen equipos de trabajo multidisciplinarios, de carácter interinstitucional, tales como:</p> <p>Mesa de Control donde participan los diferentes órganos rectores de la administración financiera del Estado, organismos de cooperación internacional, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), Comité Técnico del SIAFE y entes de control.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de participación y convocatorias a diferentes reuniones y eventos. ✓ Convocatoria y registro de participantes 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 éxito, a los fines de dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos. Es importante destacar que el seguimiento a los indicadores estratégicos y a los operativos provenientes del POA se realiza a través de la plataforma tecnológica implementada.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Matriz de monitoreo del POA. ✓ PEI MH 2017-2021. ✓ Módulo de seguimiento y monitoreo indicadores PEI y POA de la Plataforma. 	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El Ministerio cuenta con una diversidad de Sistemas que procuran la mejora y agilidad en los servicios; entre los que podemos citar el Acuerdo con la DGA para el uso del VUCE como plataforma para la tramitación de operaciones de los impuestos aduanales. En otro orden, se han automatizado algunos servicios que ofrece la institución, en el marco del programa República Digital.</p> <p>Se realizó la adecuación Portal institucional acorde a los lineamientos del órgano rector.</p> <p>Digitalización de documentos, a través del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).</p> <p>Implementación repositorio de Centralización de Información Financiera del Estado (CIFE) para el registro de la formulación presupuestaria de los gobiernos locales, entre otros aspectos.</p> <p>Nuevas funcionalidades del intranet del Ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo para el uso del Sistema VUCE. ✓ Intranet del Ministerio. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal institucional MH. ✓ Documentos digitalizados Sistema de Transparencia Documental/ TRANSDOC. ✓ CIFE implementado. ✓ Servicios automatizados. ✓ Procesos internos de Nómina y Compras automatizados. ✓ Portal de colaboradores del Ministerio de Hacienda. 	
<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 para realizar su autodiagnóstico. De igual forma, realiza intercambios de experiencias y prácticas de gestión y dentro de la gestión del cambio se realizan proyectos pilotos, los cuales después de su implementación, se evalúan y se replican.</p> <p>El Ministerio implementó un concurso para incentivar la creación de ideas que contribuyan a la mejora de procesos, reducción de costos, simplificación de trámites y formas de hacer eficiente la gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Autodiagnóstico Modelo CAF. ✓ Informes sobre Intercambios de experiencias y prácticas de gestión con el CLAD y otros organismos. ✓ Concurso Ideas Creativas. ✓ Gestión de Servicios de Usuario. 	
<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.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación de Recursos Humanos. ✓ Planes Operativos y Presupuesto institucional. ✓ Guía para la Elaboración de los Planes Operativos Anuales y su alineación con la Planificación de Compras y la Formulación del Presupuesto. 	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>Plan de trabajo como resultado de las sugerencias y recomendaciones externadas en las encuestas de clima organizacional, gerencia y liderazgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de acción producto de los resultados encuestas de gerencia y liderazgo, y clima organizacional. 	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	<p>Se evidencia que el Ministerio está ejecutando proyectos con miras a la utilización de las herramientas electrónicas, en los diferentes servicios que se ofrecen a los ciudadanos, contribuyendo así al Programa de automatización de República Digital. A modo de ejemplo: Colocación de Formularios de Solicitud de servicios diversos en las páginas web del Ministerio y direcciones generales, entre las que podemos mencionar DGPLT, DGJP, CP OAI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formularios de solicitud de servicios colocados en las páginas 	

	<p>web del MH y direcciones generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sub Portal de Transparencia. ✓ Portal de Transparencia Fiscal. ✓ Página web de Crédito Público. ✓ Consulta del ciudadano de correspondencia en el portal del MH (TRANSDOC). ✓ Buzón de quejas y sugerencias digital (código QR). ✓ Software SurveyMonkey 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>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia que 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</p>	<p>No existen las herramientas ni procedimientos que haga más eficiente la realización de las Evaluaciones del Desempeño y las encuestas de Clima Organizacional y Gerencia y Liderazgo.</p>

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>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 del Ministerio de Hacienda (PEI MH), la Dirección de Administración de Recursos Humanos (DARH) se ha abocado a realizar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se elaboraron y difundieron políticas y Procedimientos inherentes a la gestión de RRHH. b) Se programaron diplomados, cursos, talleres, seminarios y otros; además, se gestionaron becas internacionales para contribuir a la profesionalización y desarrollo de funcionarios y empleados. c) Se elaboró y remitió al MAP un borrador del anteproyecto de decreto de Carrera Administrativa Especial de Finanzas Públicas del Ministerio de Hacienda y sus dependencias. d) Se evidencia la inclusión de personas con capacidades diferenciadas con el CONADIS. En ese sentido, el Ministerio cuenta con personas con habilidades distintas, ya que en el proceso de 	<p>No ha sido aprobada la propuesta de política de inserción y seguimiento a empleados con discapacidad.</p>
---	--	--

	<p>reclutamiento y selección de personal no se discrimina por condición física.</p> <p>e) Se evidencia la flexibilidad de horario y cambios de horarios, y otorgamiento de permisos para apoyar la profesionalización de los empleados.</p> <p>f) El Ministerio da cumplimiento a la Ley 41-08, en lo relacionado a licencias de maternidad y paternidad.</p> <p>g) Se implementó el nuevo beneficio de afiliación a los Planes de Salud Complementarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Operativo DARH 2019. ✓ Políticas y Procedimientos inherentes a la gestión de RRHH. ✓ Realización de diplomados, cursos, talleres, seminarios sobre temas diversos. ✓ 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. ✓ Comunicación se aprueba la inclusión de personas con capacidades diferenciadas con el apoyo del el CONADIS. 	
--	--	--

<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>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>✓ Sala Amiga de las Personas Lactantes.</p> <p>La institución cuenta con los Manuales de Cargos, aplicación de pruebas técnicas y psicométricas en los procesos de reclutamiento y selección, así como en evaluación del de desempeño. Se contrató, además, una asesoría técnica para la elaboración de un Plan de Capacitación.</p> <p>a) También se ha iniciado la implementación del modelo de gestión por competencias en todos los subsistemas de RH.</p> <p>b) La Dirección de Recursos Humanos implementó las políticas de pruebas pre-ocupacionales.</p> <p>En el 2020 se Actualizaron los Diccionarios de Competencias alineándolos al Diccionario creado por el MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Evaluación del Desempeño basado en competencias.</p> <p>✓ Política de pruebas pre-ocupacionales.</p> <p>✓ Diccionario de Competencias Aprobado.</p> <p>Se evidencia que el Ministerio cuenta con Políticas y procedimientos de RRHH, y con Manuales de Descripción de Cargos.</p>	<p>No se ha realizado la actualización de los Manuales de Cargos según lo establece el órgano rector del fortalecimiento institucional de la Administración Pública (MAP) con la nueva Distribución de Competencias.</p>
--	--	--

<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>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>El MH realizó el proceso de valoración de los cargos, lo que 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>El Ministerio otorga incentivos por desempeño a todo el personal. Cuenta con procesos y procedimientos sobre la materia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de incentivos por desempeño al personal. ✓ Metodología de Evaluación de Desempeño por Competencias. ✓ Programa de Reconocimiento Magno Matías Ramón Mella. <p>Se evidencia que existen Manuales de Cargos elaborados bajo el modelo de competencias.</p> <p>Además, cuenta con: Diccionario de Competencias y los de Comportamientos y Preguntas.</p> <p>El MH realizó un programa formativo denominado “Gerenciando el Talento”, en el cual dotó a directivos de herramientas</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>gerenciales modernas para enfrentar el desafío de alcanzar los objetivos organizacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manuales de Cargos por Competencias. ✓ Diccionario de Competencias y de Comportamientos y Preguntas. Se incluyeron las evidencias que faltaban, según la narrativa descrita más arriba. ✓ Programa Gerenciando el Talento (fotos, videos, listado de participantes). <p>La gestión de Recursos Humanos se realiza a través del sistema Eikon. Hay instrumentos de gran importancia para el personal y que están disponibles en el intranet, tales como: Vacaciones, permisos, solicitud de subsidio escolar, 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. ✓ Volantes de pago remitidos 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>No existen evidencias de que se han actualizado las informaciones y solicitudes gestionables para el personal en el Intranet.</p>
---	---	--

	<p>Se evidencia la diversidad en el proceso de reclutamiento y selección.</p> <p>En el MH no se discrimina la contratación, por lo que dentro de su plantilla existen personas de edad avanzada, discapacitados y hay libertad de credo.</p> <p>Evidencias: ✓ Plantilla de reclutamiento de personal que evidencia la referida diversidad. Publicación Concurso Público Externo.</p>	
--	---	--

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>I. 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, atendiendo a las necesidades de la organización.</p> <p>Análisis de perfiles de puestos versus ocupantes (cuadro de análisis).</p> <p>Evidencias: ✓ Evaluaciones de desempeño realizadas.</p>	<p>No se evidencia que exista un mecanismo de Detección de Necesidades de Capacitación.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudio de Detección de necesidades de Capacitación y ejecución del Desarrollo. ✓ Evaluaciones psicométricas en el proceso de reclutamiento y selección de personal, aplicadas. ✓ Cuadro de análisis de perfiles de puestos versus ocupantes. 	
<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 de cursos del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) e y del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).</p> <p>Evidencias:</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 de cursos del (CAPGEFI) e INAP. 	<p>No se evidencia que se ha socializado la estrategia para el desarrollo de las capacidades.</p>
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse</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. 	

y compartir expectativas.		
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>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. ✓ Programa Gerenciando el Talento. ✓ Fotos y certificados de capacitaciones realizadas. 	
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>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 (INAP) y CAPGEFI.</p> <p>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 Inducción. ✓ Manual de Inducción. ✓ Relación de participantes Programa de Inducción a la Administración Pública para empleados de nuevo ingreso. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrevistas de seguimiento al nuevo personal. 	
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. Además, existen procedimientos para los traslados y promociones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convocatorias a Concursos internos y externos. ✓ Procedimientos establecidos para los traslados y promociones. ✓ Relación de personal de carrera que se encuentra en Comisión de servicios. 	
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 la institución promueve que el personal se capacite, a través de cursos on-line de Instituciones Gubernamentales, y de cooperación internacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Listado de participantes. ✓ Certificados de participación. ✓ Convocatoria a cursos virtuales. ✓ Programación virtual del CAPGEFI. ✓ Convocatorias de Capacitaciones y reuniones, a través de las plataformas electrónicas de MS teams y Zoom. 	
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>El personal del Ministerio ha participado en Talleres de Valoración y Administración de Riesgos y cuenta con un Mapa de Riesgo Institucional, conforme a las Normas Básicas</p>	

	<p>de Control Interno (NOBACI). De igual forma, el tema de ética está contemplado dentro de las actividades de formación del POA de la Comisión de Ética. y en el plan operativo de DARH, la socialización del Código de Ética Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mapa de Riesgo Institucional. ✓ Cumplimiento de los lineamientos de las Normas Básicas de Control Interno. ✓ Registro de participantes en cursos sobre ética. ✓ Convocatoria socialización del Código de Ética Institucional. 	
<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 el 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. ✓ Informes de adquisición de conocimientos. ✓ Convocatoria a Socializaciones de traspasos de conocimientos. 	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Participación del MH en proyecto de Paridad de Género.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de estrategias para impulsar la Paridad de Género ✓ Aplicación del 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>I. 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, propiciando la conformación de Comités Institucionales. Celebración de Reuniones de trabajo entre áreas funcionales.</p> <p>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>Para lograr promover una cultura de comunicación abierta y motivación en el trabajo en equipo, se han realizado además charlas orientadas a promover el buen clima organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ de Comités Institucionales. ✓ Convocatorias a Reuniones de trabajo entre áreas funcionales. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Convocatorias a Desayunos y almuerzos entre el Ministro y los colaboradores. ✓ Relación de instancias de coordinación interna. ✓ Ayudas memorias de las reuniones efectuadas. ✓ Convocatorias y Listado de asistencia a charlas 	
<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 multidisciplinarios para temas relacionados a su quehacer.</p> <p>Se realizan Encuestas para medir la satisfacción y aportar sugerencias con relación al día de integración/madres/secretarias y otras actividades.</p> <p>De igual forma, se realiza Encuesta para medir el nivel de satisfacción con los servicios de la cafetería del MH.</p> <p>En el marco del PEI se han implementado 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"> ✓ Bases del concurso Ideas Creativas. ✓ Encuestas para medir la satisfacción con respecto al día de integración/madres/secretarias y otras actividades. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta para medir el nivel de satisfacción con los servicios de la cafetería del MH. ✓ Convocatorias a Desayunos entre el Ministro y el personal de la Institución. ✓ Encuesta relativa a 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Listado de asistencia trabajos del proceso formulación PEI MH. ✓ Planes Operativos del MH. ✓ PEI MH. ✓ Informe de resultados sobre Encuestas aplicadas a empleados. ✓ Relación de participantes socialización de procesos y procedimientos documentados. ✓ Plan de acción producto del Autodiagnóstico NOBACI. 	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los planes operativos anuales. ✓ Acuerdos de desempeño institucional. 	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>El MH aplica encuestas para conocer la percepción de los empleados sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planes de Acción para implementación de mejoras. 	
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>El MH aplica encuestas para conocer la percepción de los empleados sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuestas de Clima Organizacional, y de Gerencia y Liderazgo. ✓ Informes de resultados de las encuestas aplicadas. ✓ 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 desarrolla programas enfocados en la mejora de las condiciones ambientales del trabajo, como son: el Programa de Salud, Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos Laborales, el Programa de recreación e integración del personal. Se constituyó el Comité de Emergencia y los diferentes subcomités y ha</p>	

	<p>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>Contratación de profesional especializado en psicología para dar acompañamiento socio-emocional. El Ministerio, además, ha desarrollado actividades como acciones para cuidar la salud mental del personal.</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. ✓ Registro Conformación Comité de Emergencia. ✓ Plan de Emergencia Institucional. ✓ Políticas de medio ambiente. ✓ Comunicaciones remitidas vía correo electrónico, relacionadas con el tema. 	
<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, así como cambio de horarios, y otorgamiento de permisos para apoyar la profesionalización de los empleados.</p> <p>El MH realiza operativos para facilitar la adquisición de marbetes y revistas para los carros, así como renovación de licencias de conducir y cedula de identidad de los colaboradores.</p>	

	<p>De igual forma, se otorgan licencias con disfrute de sueldos para estudios fuera del país.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación sobre la gestión del MH para ofrecer facilidades para la adquisición de marbetes, revistas, renovación de licencias y cedula de identidad. ✓ Registro de licencias con disfrute de sueldos para estudios fuera del país. ✓ Fotos y videos Sala amiga de lactantes. 	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia que la institución posee planes para empleados más desfavorecidos o con discapacidad, tales como: Programa de 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>La institución dispone de parqueos para personas con discapacidad y embarazadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programas de Alfabetización. ✓ Fotos de rampas de acceso y pasamanos para personal con necesidades especiales. ✓ Fotos Ascensor con capacidad de 800 kg. 	

	<p>✓ Videos Parques para personas con habilidades distintas y embarazadas.</p>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Se realizan actividades deportivas y torneos entre los equipos de las diferentes disciplinas.</p> <p>El MH celebra cada año actividad día de integración.</p> <p>Se otorga al personal el beneficio de tomar el día libre en su fecha de natalicio.</p> <p>Programa de salud, seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales.</p> <p>Programas 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. ✓ Registro día libre otorgado al personal, en ocasión de su fecha de nacimiento. El empleado puede tomar el día libre. ✓ Programa de salud, seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales. ✓ Programa de Reconocimiento “Servidor de Excelencia Matías Ramón Mella (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
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>El Ministerio de Hacienda (MH) tiene identificado los socios claves de los sectores público s 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>A continuación, se presenta algunos acuerdos que evidencian la relación del Ministerio con algunos socios claves, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none">– Se evidencia que se firmó el convenio de financiación entre el país y la UE al programa de apoyo a la reforma de la administración y de las finanzas públicas y la movilización de recursos internos en República Dominicana (PROGEF).– Acuerdo Plan de Acción de Fortalecimiento de la Gestión de las Finanzas Públicas de República Dominicana (RD).– Acuerdo con el Instituto Nacional de Auxilios y Viviendas (INAVI) para subsidiar servicios funerarios a los empleados del MH.– Acuerdo entre AFD y MH para financiamiento apoyo presupuestario para desarrollar movilidad urbana y ordenamiento territorial.	

	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo BECI entre el BID y MH, que aprueba financiamiento para proyectos sociales. - Se celebró curso de Hacienda Pública, dirigido a editores económicos y principales periodistas de los medios de comunicación, donde se ofrecieron contenidos de la naturaleza de la Institución y la praxis de las Finanzas. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Firma de acuerdo entre AFD y MH. ✓ Firma del Acuerdo BECI entre el BID y MH. ✓ Acuerdo entre el MH y el INAVI. ✓ Plan de Acción Programa de Apoyo a la Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas. ✓ Protocolo suscrito entre el MP y el MH para la persecución de los consorcios o Bancas de Loterías y Apuestas Deportivas ilegales. 	
<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 que el Ministerio gestiona acuerdos de colaboración que incluye aspectos de responsabilidad social, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdo de Reforestación. b) Acuerdo reciclaje Banco Popular. c) Alianza estatal ahorro y eficiencia de compras (ejemplo confección uniformes del MH) d) Acuerdo con la ONE para trabajar el plan estadístico nacional. 	

	<ul style="list-style-type: none"> e) Acuerdo con la MEPYD sobre protocolo de procesos comunes. f) Acuerdo de remisión de información financiera de las empresas mineras y el MH. g) Convenio con Canadá para evitar la doble tributación. h) Acuerdo de información sobre banca de apuesta y lotería, entre la Dirección General de Casinos y Juegos de Azar (DCJA) y la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). i) Acuerdos con DGII, MH y Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF) para visualizar en tiempo real empresas o personas constituidas. j) Alianza con la Dirección General de Aduanas (DGA) para el uso del Sistema VUCE para el trámite de certificaciones. k) Acuerdo con el Consejo de Fomento Turístico para la clasificación y exoneraciones de los proyectos turísticos. l) Acuerdo con el Ministerio de Relaciones Exteriores, para los asuntos arancelarios y de contrataciones públicas en el ámbito de las relaciones diplomáticas. m) Acuerdo con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el Consejo Nacional para el cambio climático y el Mecanismo de Desarrollo Limpio. n) Acuerdo con el Ministerio de Industria y Comercio, para la solución de Controversia. 	
--	---	--

	<p>o) Acuerdo de exoneración con la MESCYT, ODEBRECHT, Consejo Nacional de Zonas Francas, Consejo de Desarrollo Fronterizo y Marítima Dominicana.</p> <p>p) Acuerdo de Promoción y Protección de Inversión con el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana.</p> <p>q) Acuerdo con el Departamento del Tesoro de los EE.UU. y la Dirección General de Crédito Público para asistencia técnica.</p> <p>r) Acuerdo para el Cumplimiento Tributario con EE. UU (FATCA).</p> <p>s) Acuerdo para el Fortalecimiento de la Transparencia Documental/TRANSDOC con el PNUD.</p> <p>t) Acuerdo con la Junta Central Electoral (JCE) para la consulta del padrón electoral.</p> <p>u) Acuerdo “triangular” de la Zona Petrocaribe.</p> <p>v) Acuerdo entre BM y MH.</p> <p>Se efectuó, además, una Campaña de recolección de desechos sólidos de la Oficina Regional Norte (ORN) en alianza con los colegios locales y Asociación de Pensionados de Santiago.</p> <p>– Se evidencian el acuerdo interinstitucional entre la Procuraduría General de la República y el MH para el desarrollo de tecnologías para la</p>	
--	---	--

automatización de servicios y
simplificación de trámites

Evidencias:

- ✓ **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 DGA para el uso del Sistema VUCE.**
- ✓ **Acuerdo con el Consejo de Fomento Turístico.**
- ✓ **Acuerdo con el Ministerio de Relaciones Exteriores.**
- ✓ **Acuerdo con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.**
- ✓ **Acuerdo entre BM y MH de aprobación de préstamo para mejorar la calidad de vida de personas pobres.**
- ✓ **Campaña de recolección de desechos sólidos de la ORN en alianza con los colegios locales y**

	<p>Asociación de Pensionados de Santiago.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo con el Ministerio de Medio Ambiente para el Desarrollo de Puntos limpios. ✓ Acuerdo entre la Procuraduría General de la Republica y el Ministerio para el uso de tecnologías compartidas. 	
<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 DCJA 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 Jiminián.</p>	

	<p>También estamos trabajando con la OPTIC-MESCYT-PGR y la Consultoría jurídica de la Presidencia, para la automatización de los servicios.</p> <p>Implementación del botón de pago para la gestión de servicios (DGPLT) 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 repositorio de información municipal, entre el MH, CC, 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>Dentro de las distintas cooperaciones interinstitucionales que realizó el Ministerio de Hacienda estuvo el sistema de “Solicitud de Emisión y Renovación de Pasaportes” para la Dirección General de Pasaportes. Este sistema permitió que los usuarios pudieran registrar, pagar y dar seguimiento a sus solicitudes de emisión y renovación de pasaporte por internet.</p>	
--	---	--

	<p>Otra de las cooperaciones del Ministerio de Hacienda fue con La Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) desarrollando un software para gestionar el flujo interno de las solicitudes tanto de Nombres Comerciales, como de Registro de Marcas.</p> <p>Para contrarrestar los efectos económicos consecuentes de la propagación del COVID-19, en el transcurso del año 2020, se implementaron programas de ayuda social como FASE, PA TI y QUÉDATE EN CASA, en donde el ministerio tuvo participación importante en la implementación de dichos programas. Dicha implementación representa esfuerzos y colaboraciones especiales entre distintas entidades y organizaciones del sector público.</p> <p><u>Evidencias:</u> Firma de los siguientes acuerdos y resoluciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo entre la Dirección de Casinos y la DGII para las bancas de apuestas y loterías. ✓ 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. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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). ✓ Decreto que aprueba el Programa de Asistencia Social (FASE). ✓ Decreto que aprueba el Programa de Asistencia Social (PA TI). ✓ Decreto que aprueba el Programa de Asistencia Social (Quédate en casa). ✓ Correos electrónicos de intercambio de informaciones sobre las distintas colaboraciones en que ha participado la institución. 	
<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.</p> <p>Se celebró 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"> ✓ 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.. 	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	<p>Se evidencia que el Ministerio identificó necesidades de alianzas público-privadas, entre las que se destacan el Acuerdo de reciclaje con el Banco Popular y el Acuerdo para la automatización de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Firma de Acuerdo de reciclaje con el Banco Popular. 	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>Se evidencia la realización de acuerdos y convenios donde se establecen las responsabilidades y controles de cada una de las partes involucradas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ver acuerdos arriba señalados. 	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	<p>Existe un acuerdo con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo que busca fortalecer la gestión documental.</p> <p>Se concertó, además, un acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para el fortalecimiento de la Administración Tributaria. Se elaboró un proyecto financiado por la Unión Europea para el fortalecimiento del Ministerio.</p> <p>Se evidencia que se firmó el convenio de financiación entre el país y la UE al programa</p>	

	<p>de apoyo a la reforma de la administración y de las finanzas públicas y la movilización de recursos internos en República Dominicana (PROGEF).</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <p>Firma de los siguientes acuerdos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Acción de Fortalecimiento de la Gestión de las Finanzas Públicas de República Dominicana. ✓ 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, y organismos de diferentes ámbitos nacionales e internacionales, con el propósito de incorporar mejoras tanto en los procedimientos como en las normativas.</p> <p><u>Evidencias:</u></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 la DAFI en talleres y congresos 	

	<p>internacionales, en función de un acuerdo con Iniciativa Global para la Transparencia Fiscal (GIFT) para conocer experiencias de otros países, entre los que se destacan Brasilia, Portugal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en el Foro de Tesoreros. ✓ Participación del MH en el Consejo de Ministros Centroamérica, Panamá y Rep. Dom. (COSEFIN). ✓ Acuerdo con la CEPAL para la capacitación de los técnicos nacionales. ✓ Ranking índice uso de tecnología de TICs e implementación de gobierno electrónico. 	
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
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	<p>Se evidencia que la entidad promueve una política proactiva de la información a través del portal web, Sub portal de transparencia y comunicados de prensa. Portal de Transparencia Fiscal. Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>El Ministerio tiene presencia en las redes sociales y con una efectiva gestión de comunicación de los acuerdos y logros arribados por el Ministerio, los cuales se dan</p>	

	<p>a conocer inmediatamente a través de la prensa.</p> <p>Existe 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, se encuentran algunas iniciativas estratégicas que contribuyen a generar proactividad en la comunicación, las cuales son:</p> <p>7.4 - Mantener monitoreo continuo de la opinión pública, siendo proactivos en el uso de información.</p> <p>7.2 - Garantizar que la información interna y externa del Ministerio de Hacienda llegue al público 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. ✓ Sub Portal 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>Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cuenta con un buzón de quejas y sugerencias al ciudadano, el sistema 311, el portal de transparencia, así como con la plataforma digital Disqus como forma de animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos.</p> <p>Además, se han realizado publicaciones en las redes sociales del Ministerio con el fin de promover el uso de estas herramientas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas para el buzón de quejas y sugerencias del ciudadano. ✓ Portal Web. ✓ Portal de Transparencia Institucional. ✓ 311. ✓ Publicaciones en las Redes Sociales. 	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio ha propiciado el involucramiento de los ciudadanos/clientes, para contar con su participación activa en el proceso de toma de decisiones, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta para medir el servicio de la ORN. • Encuesta de satisfacción del uso del Transdoc. • Encuesta para medir la satisfacción de los servicios en línea. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta interna y externa sobre valoración de gestión y servicios del MH. <p>Se han realizado Consultas y vistas públicas para los anteproyectos de Crédito Público.</p> <p>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>Estudios de impacto de normativas legales, que impregnan rigidez al presupuesto o que inciden directamente en las finanzas públicas como el caso de la ley 155-17.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta para medir el servicio de la ORN. ✓ 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, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un Mecanismo para la recolección de información de la Oficina Regional Norte (ORN) y 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. 	

	<p>✓ Informe de resultados Buzón de Quejas y Sugerencias</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Se evidencia que la entidad promueve una política proactiva de la información a través del portal institucional y del sub portal de transparencia, así como Informes en la prensa.</p> <p>Participación en programa televisivo por invitación de la DIGEIG para hablar sobre los avances logrados en la institución 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, emisión de bonos y sostenibilidad de la deuda pública.</p> <p>Presentación de los resultados de las finanzas públicas 2019.</p> <p>Presentación de los resultados de las finanzas públicas enero 2020.</p> <p>Uso del portal transaccional de compras.</p> <p>Se elaboraron las estadísticas fiscales de las finanzas públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Portal institucional.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sub Portal de Transparencia Institucional. ✓ Portal de transparencia Fiscal. ✓ Informes en la prensa. ✓ Entrevistas a las autoridades del MH en programas radiales y televisivos. ✓ Conferencias de prensa. ✓ Puntuación promedio general (SISCOMPRAS) 	
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).		No se evidencia que se haya definido la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios.
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	<p>Se evidencia que en el 2019 se lanzó la Carta Compromiso al ciudadano, cuya elaboración estaba contemplada en el POA de ese año. A través de la ORN se entregaron brochures informativos sobre los servicios que ofrece la institución. Además, se realizó publicación del documento referido en el Portal del Ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotos Actividad de Lanzamiento de la Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Documento de la Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Brochures entregados por la ORN. ✓ Portal de Hacienda. 	

<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>Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cuenta con la disponibilidad de varios de sus servicios en línea.</p> <p>Además, cuenta con la publicación de las estadísticas de los servicios y la implementación del botón de pago para la gestión de servicios (DGPLT) en el Estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes estadísticos de los servicios. ✓ Página web institucional del MH 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Se evidencia que 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 Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía para la Elaboración de los Planes Operativos Anuales y su Alineación con la Planificación de Compras y la Formulación del Presupuesto 	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Preliminar de la Matriz de riesgo (en proceso de elaboración).</p>	

	<p>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 se preocupa 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, además, las publicaciones de las informaciones presupuestarias y las ejecuciones del mismo, de acuerdo a los requerimientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencias: ✓ 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>	
<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.</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 a través de la Dirección de Administración de Recursos Financieros, la cual realiza de manera coordinada con las demás Unidades Organizativas e Instituciones del de la Actividad Central del MH la formulación, ejecución y modificación del presupuesto. Evidencias: ✓ Comunicación VTA/ 3851.	
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 en base en el análisis costo-beneficio en la sostenibilidad y en la ética.
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 un sistema de información que le permite 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>Suministro, Transportación, Caja, Exequátur, SIGEM, de gestión de RRHH (Eikon) y de Correspondencia, EMarSuite y el cuadro de mando integral y el SysAid, Sistema Onbase y otros.</p> <p>De igual manera el Ministerio y las Direcciones Generales de la Actividad Central cuentan con un su Sistema de Archivo y Correspondencia alineado a lo establecido en la Ley Gral. de Archivo 481-08 y su reglamento de aplicación.</p> <p>Esta aprobado el Manual de Identidad Visual, así como el preliminar de la tabla de retención documental.</p> <p>Cuenta, además, con Política de Información y Comunicaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 OAI. ✓ INTRANET. ✓ Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC). ✓ Sistema de Archivo y Correspondencia. ✓ Manual de Identidad Visual. 	
--	---	--

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <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>✓ Políticas de Información y Comunicaciones aprobadas.</p> <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 decisiones en aspectos fiscales, tributarios, de deuda, de hidrocarburos y temas relacionados con las pensiones. Dentro de estas unidades podemos mencionar a la Dirección de Comunicaciones.</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 estadísticos de los efectos del mercado de los carburantes. ✓ Informes de deuda por parte de Crédito Público. ✓ BACKUPS. <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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas de Información y Comunicación. ✓ Matriz de informes y procedimientos para la elaboración y publicación de informes. 	
---	---	--

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>✓ Políticas de Seguridad Física. ✓ 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. Cuenta, además, con una Revista informativa MH</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Outlook. ✓ Intranet. ✓ Carpetas Compartidas por unidades organizativas. ✓ Mural informativo. ✓ Revista informativa MH. ✓ Sugerencia agregar Sistema de Gestión de Proyectos (JIRA). ✓ Plataforma tecnológica EMarSuite.</p> <p>El Ministerio cuenta con Manuales de políticas y procedimientos y guías de trabajo. Estos documentos son socializados con las áreas involucradas y difundidos por los diferentes canales de comunicación interna.</p> <p>Se cuenta, además, con Programa de gestión por competencia.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Manuales de políticas y procedimientos. ✓ Guías de trabajo. ✓ Programa de gestión por competencia.</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>✓ Plan de Capacitación resultado de la socialización del acuerdo de desempeño.</p> <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> <p>✓ Portal Institucional.</p> <p>✓ Sección Transparencia Institucional de Página Web MH.</p> <p>✓ Portal Transparencia Fiscal</p> <p>La institución cuenta con manuales de políticas y procedimientos documentados que permiten la continuidad del trabajo.</p> <p>Se realizan 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>Evidencias:</p> <p>✓ Manuales de políticas y procedimientos.</p> <p>✓ Acuerdos de becas para empleados capacitados en áreas específicas de trabajo.</p> <p>✓ Programa de gestión por competencia.</p> <p>✓ Reglamento especial de finanzas públicas.</p> <p>✓ Acuerdo de Confidencialidad.</p> <p>✓ Carta Ética.</p>	
---	---	--

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>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>La institución tiene integrado a través de los POA's los requerimientos en aspectos tecnológicos de hardware y software para conseguir los objetivos y metas trazadas, lo cual se relaciona con las diferentes metas y objetivos estratégicos.</p> <p>Dentro del PEI, se encuentra el Foco No. 6: Sistema de Administración Financiera y Tecnología, cuyo objetivo es 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. ✓ Objetivos del foco de Tecnología, POA 2020. ✓ POA DAFI <p>Evidencias: N/A</p> <p>La Dirección de Administración Financiera Integrada (DAFI) tiene desarrolladas políticas y controles tendentes a normar el uso de los equipos tecnológicos del MH.</p>	<p>No existe evidencia de que se lleve a cabo este Proceso.</p>

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>El Ministerio cuenta, además, con un 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. ✓ Certificación Nortic A6. <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>El Ministerio se ha abocado a la Automatización de procesos y la 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>La institución cuenta con un Centro de Servicios a Usuarios y una metodología de gestión de incidentes, así como Telefonía IP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Automatización de procesos y capacitación de los usuarios. 	
---	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incidencias de soporte informático. ✓ Telefonía IP. ✓ Evidencia_2.02.04_Procedimiento Gestión de Servicios SIAFE. ✓ Sugerencia agregar Sistema de Gestión de Proyectos (JIRA). ✓ SysAid. ✓ Microsoft Team. ✓ Onedrive. <p>Se evidencia que el Ministerio ha desarrollado 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, Solicitud de Exequátur y de Exoneraciones, así como el pago en 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 otros.</p> <p>Se cuenta 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>Se cuenta 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 de relaciones con las TIC'S, se han definido en el PEI, las iniciativas siguientes:</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><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema de Recursos Humanos (Eikon). ✓ On-base. ✓ SIGEM. ✓ Automatización de solicitud de servicios. ✓ Pago en línea de los servicios ofrecidos. ✓ Evidencia EA. ✓ Evidencia Motor de Procesos. 	
--	--	--

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>✓ Diseño del Cuadro de Mando Integral.</p> <p>La institución recibe Solicitudes online de información a la OAI.</p> <p>Se cuenta con la 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 del foco estratégico 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>Para contrarrestar los efectos económicos consecuentes de la propagación del COVID-19, fueron tomadas una serie de medidas y se implementaron programas como FASE, PA TI y Quédate en casa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitudes online de información a la OAI. ✓ Procesos internos automatizados. ✓ PEI 2017-2021. 	
---	--	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivos estratégicos del Foco de Tecnología. ✓ Programa de Asistencia Social (FASE) ✓ Programa de Asistencia Social (PATI) ✓ Programa de Asistencia Social (Quédate en casa) <p>Se evidencia que el Ministerio cuenta con Las políticas relacionadas con las TICS, las cuales se actualizan constantemente de acuerdo a los cambios, si estos aplican.</p> <p>En ese orden, el personal del Ministerio ha participado en eventos relacionados con el tema de innovación.</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 materia tecnológica.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento actualización de manuales de políticas y procedimientos. ✓ Políticas de información y comunicación. ✓ Registro de participantes, fotos Certificados e Informes de eventos relacionados con innovación. ✓ Informe de resultados Investigación Tecnológica. 	
--	--	--

<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>Se evidencia que el Ministerio toma en cuenta el impacto tanto socio-económico como medioambiental de las TICs. En ese orden, ha desarrollado Políticas medioambientales, acuerdos para reciclaje, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas medioambientales, acuerdos para el reciclaje. ✓ Sistema de Transparencia Gubernamental. ✓ Sistema informático On-base. ✓ Firma digital (correos y exequatur) 	
--	--	--

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>En relación a este aspecto, la institución ha desarrollado las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Acondicionamiento y reestructuración del atrio central, con la finalidad de motivar al personal y producir un espacio de interacción que fomente la armonía laboral. 	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> - Traslado de la DGJP a otra instalación para mejorar la calidad de sus servicios. - Proyecto SAJOMA. - Se conformó área de Mesa de Entrada, a los fines de consolidar los diferentes servicios de cara al ciudadano en un sólo espacio. - Se trasladó la Dirección de Casinos y Juegos de Azar hacia el Edificio Gubernamental Juan Pablo Duarte para ofrecer al personal un espacio con condiciones adecuadas. - Se habilitaron las oficinas para alojar las instalaciones de la Cooperativa de Empleados del Ministerio. - Se adecuaron las oficinas a una nueva distribución. - Se habilitó un nuevo local para ubicar el Almacén Central del Ministerio y que tenga mayor comodidad y amplitud. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Edificación remozada de las oficinas del MH. ✓ 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>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Se remodelaron los baños y se adecuaron algunos para personas con discapacidad.</p> <p>Se colocaron, además, algunas rampas en las puertas de acceso para personas con discapacidad.</p> <p>Se habilitó sala de lactancia del MH.</p> <p>Se habilitó área para parqueos de los empleados.</p> <p>La institución cuenta con una ubicación estratégica para el fácil acceso de la ciudadanía.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cubículos diseñados. ✓ Oficinas remodeladas. ✓ Rampa de acceso para discapacitados, remodelados. ✓ Correo informativo sobre habilitación de 30 parqueos para empleados en la plaza de la cultura. <p>Se evidencia que la institución cuenta con planes preventivos, para el mantenimiento de los equipos y edificaciones.</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). 	
--	---	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>✓ Procedimiento para solicitud de reparación de equipos.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con planes preventivos y procedimientos mantenimiento de vehículos.</p> <p>Además, 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.</p> <p>Se conformó un Comité de Eficiencia Energética y se designó de un Gestor Energético.</p> <p>Se da cumplimiento de la resolución de la DGCP, en lo concerniente a las 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. ✓ Designación Gestor energético. ✓ Plan de reducción de consumo. ✓ Plan de racionalización del gasto energético. ✓ sensores de movimientos en áreas comunes. ✓ Comité de Eficiencia Energética, conformado. 	
--	--	--

<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>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>✓ Actualización de la Flotilla Vehicular. La institución está ubicada en un lugar de fácil acceso al público y empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Ubicación física de la institución.</p> <p>✓ Correo informativo sobre habilitación de 30 parqueos para empleados en la plaza de la cultura.</p> <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).</p> <p>Programa de reciclaje</p> <p>Reparaciones de mobiliarios</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Proyecto de reciclaje.</p> <p>✓ Procedimientos de entrada/salida AF.</p> <p>✓ Formularios de Traslado y descargo de activos.</p> <p>✓ Inventarios de activo fijo (AF).</p> <p>✓ Programa de reciclaje.</p> <p>✓ Reparaciones de mobiliarios.</p> <p>El Ministerio gestiona periódicamente la realización de las siguientes actividades al servicio de sus colaboradores y de la comunidad local, a saber:</p>	<p>No se evidencia parqueos suficientes para el público que nos visita, ni para los empleados.</p>
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización del edificio para las elecciones electorales. - Creación de módulos móviles para renovar marbetes de vehículos, licencias de conducir y cédula de identidad y electoral. <p>Evidencias: ✓ Convocatorias y fotos de las actividades señaladas.</p>	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	<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.</p> <p>Se evidencia que se identifica, describe y documenta los procesos claves por medio de los procedimientos aprobados. Esto se verifica mediante el Mapa de Procesos.</p> <p>En ese sentido se cuenta con la Guía para la elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos.</p>	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>En el Ministerio las diferentes unidades organizativas de la Actividad Central tienen alrededor de un 90% de sus procedimientos aprobados.</p> <p>En la actualidad, se están documentando los procedimientos sustantivos de las Direcciones Generales de Análisis y Política Fiscal y Crédito Público. De igual forma, se aprobaron los procedimientos de la Dirección de Fiscalización de Hidrocarburos y la Dirección de Política y Legislación Tributaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mapa de Procesos. ✓ Manual de procesos misionales aprobado. ✓ Guía para la elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos. ✓ Procedimientos de la Dirección de Fiscalización de Hidrocarburos. ✓ Procedimientos Dirección de Política y Legislación Tributaria. <p>La Institución consta de instrumentos para la documentación de políticas y procedimientos, dentro de los cuales se establecen las responsabilidades tanto del líder del proceso como de sus responsables e involucrados.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base</p>	<p>✓ Guía para la elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos.</p> <p>✓ Formato de Descripción de Procedimiento.</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 del cumplimiento de los procedimientos y políticas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Guía para la elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos.</p> <p>✓ Informes de cumplimiento de los procedimientos y políticas de la institución.</p> <p>En la Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos del Ministerio se indica, que todo proceso/procedimiento debe estar alineado con lo establecido en Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos.</p> <p>✓ PEI.</p> <p>Se evidencia que la institución realiza diagnósticos de procesos donde se establece su situación actual y se indican los puntos de</p>	<p>No existen indicadores claves de control que permitan una gestión adecuada de los riesgos.</p>
---	--	---

<p>a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</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>mejora que se pueden 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, por lo que se involucra a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagnósticos de procesos. ✓ Mediciones y consultas a los clientes externos (encuestas ORN). <p>Se evidencia que el Ministerio asigna recursos para la ejecución de los procesos a través de la contratación de recursos humanos, y de equipos tecnológicos para la ejecución de las tareas que permiten obtener los productos esperados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planes operativos anuales. ✓ Planificación del recurso humano. ✓ Plan de compras y el presupuesto anual. <p>El Ministerio cuenta con lineamientos, a través de la Guía para la elaboración de procedimientos de 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.</p> <p>Se cuenta con una matriz de base legal general del MH y con la base legal de temas</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>específicos detallada en cada uno de los procedimientos documentados. Cuando se modifica o emite una normativa que impacte en la ejecución de los procedimientos, se realiza la actualización de los mismos.</p> <p>La institución realiza análisis de procesos para su simplificación, mejora y automatización, 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. ✓ Procedimientos en línea de los servicios automatizados. ✓ Procedimientos documentados. <p>Se está implementando la carta compromiso al ciudadano, mediante la cual se establecieron indicadores y se miden los servicios.</p> <p>Dentro del PEI 2017-2021, fueron definidos una serie de indicadores orientados a diversos grupos de interés. En ese orden, en el Foco 2, se encuentra el Índice de Satisfacción de los Clientes Internos e Índice de Satisfacción de los Clientes Externos. De igual forma, el Foco 6 trata de la Satisfacción de los Usuarios Institucionales del SIGEF, y el Nivel de satisfacción de los clientes de la DAFI.</p> <p>Evidencias:</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>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"> ✓ Carta compromiso del MH. (informe de resultados de mediciones) ✓ Informe encuesta de evaluación de los servicios ofrecidos por la DAFI al personal de la institución. <p>Con la implementación de los sistemas para eficientizar la gestión administrativa, se generan informes que miden el impacto de las TICs y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización.</p> <p>Ver los reportes del sistema de almacén y suministro.</p> <p>Evidencias:</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. ✓ Informe de Monitoreo de 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 basados en las buenas prácticas de instituciones extranjeras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actas de reuniones y listado de participación del Comité Técnico del SIAFE. 	
---	---	--

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 de los mismos. También cuenta con 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 ✓ Planes Operativos Anuales (POAs) 	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio involucra a los ciudadanos clientes a través de los mecanismos de recolección implementados tanto en la sede central como en la Oficina Regional Norte (ORN) para la mejora de los servicios ofrecidos por las mismas; entre las que se encuentran reuniones de intercambio de información realizadas con los clientes de la DCJA tanto en Santo Domingo como en Santiago, así como encuentros para la socialización de los temas concernientes a lavado de activos. Se puede citar, además, la reunión con FENABANCA, a fin de conocer sus requerimientos, y 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</p>	

	<p>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 externos de recolección de opiniones y sugerencias. ✓ Fotos y ayudas memorias de Encuentros con los grupos de interés externos. ✓ Mecanismos internos de recolección de información. ✓ Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos. ✓ Encuesta Satisfacción de servicios a usuarios del SIGEF. ✓ Proyecto de mejora como resultado de la encuesta aplicada. 	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>El Ministerio tiene implementada su Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia que el MH tiene contemplado en su plan operativo el diseño de los mecanismos de recolección de información externa para los servicios de la actividad central, exceptuando la ORN que ya lo tienen implementado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta Compromiso al Ciudadano. 	

	<p>✓ Mecanismos de recolección de opiniones y sugerencias.</p>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Se evidencia que debido a la crisis derivada de la pandemia del covid-19 y como una medida para proteger el ingreso de los hogares y los trabajadores informales, el Ministerio de Hacienda puso en funcionamiento los programas de asistencia social:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de Asistencia Social (FASE). ✓ Programa de Asistencia Social (PATI). ✓ Programa de Asistencia Social (Quédate en casa). <p>El Ministerio puso en implementación el botón de pago para la gestión de varios servicios en el Estado. Este proyecto se desarrolló en coordinación con la TN-Optic-MH.</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 la sede central, así como por la ORN y se realizan encuestas con los ciudadanos/clientes, de cara a los procesos automatizados.</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 las páginas WEB institucionales, entre las que se encuentran: estadísticas institucionales, servicios que ofrece el ministerio, documentos para la</p>	

	<p>toma de decisiones gerenciales en base a indicadores financieros y logros de gestión. 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 de la ciudadanía las redes sociales del Ministerio, como son: Facebook, YouTube y twitter, Instagram y LinkedIn donde se colocan las informaciones relacionadas con el quehacer del 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. ✓ Portales FASE, PA TI y QUEDATE EN CASA. ✓ Portal de Transparencia Institucional. ✓ 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)</p>	<p>Se promueve la accesibilidad a la organización a través del portal WEB, correos electrónicos, noticias, avisos y actividades de importancia para el</p>	

<p>de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>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 institucional y en el portal de transparencia, tales como: decretos de exequátur emitidos, formularios solicitud de exoneraciones F-49 Oficial, F-49 Privado, F-49 b Oficial y F-50 de Diplomáticos.</p> <p>En el mes de Junio 2013 el Ministerio amplió su horario de trabajo hasta las 4:00 p.m. para brindar mayor acceso y facilidad al ciudadano. En ese orden, se puso en marcha el horario extendido del Área de Caja y Archivo y Correspondencia, Casinos y Juegos de Azar, Comunicaciones y Jurídica, desde las 8:00 am hasta las 7:00 pm.</p> <p>En la actualidad debido al COVID-19 y las medidas tomadas a raíz del decreto y por el MSP, estos horarios han sido modificados dejando un solo turno de trabajo de 8:00 am hasta las 4:00 pm.</p> <p>La ORN, además, publicó folleto sobre los servicios ofrecidos y sus requisitos.</p> <p>Los ciudadanos pueden consultar en la web el estatus de los documentos depositados.</p> <p>En ese orden, todos los portales del Ministerio están certificados con la Norma</p>	
--	--	--

	<p>A4, la cual fomenta la accesibilidad a los portales de a las informaciones institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal de la Dirección General de Crédito Público, tanto en español como en inglés. ✓ Portal WEB Institucional. ✓ Correos electrónicos en respuesta al ciudadano. ✓ Noticias sobre temas de interés de la ciudadanía, publicadas. ✓ Avisos sobre y actividades de importancia para el ciudadano/cliente. ✓ Portal de Transparencia Fiscal. ✓ Folletos sobre servicios ofrecidos y requisitos en la ORN. ✓ Portal de consulta de correspondencia del SIGOB. ✓ Implementación de Servicios en línea de exoneraciones de Impuestos Internos a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) o impuesto selectivo al consumo (ISC). ✓ Certificación de la Nortic (B2:2018) sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano. 	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>La institución cuenta con mecanismos para dar respuesta oportuna al ciudadano/cliente sobre sus reclamaciones.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mecanismos de recolección de opiniones y sugerencias. ✓ Informes de los resultados. ✓ Buzón del Comisión de Ética y el Buzón de Quejas y Sugerencias. ✓ Informes de resultados de las quejas y sugerencias recibidas por las redes sociales. ✓ Matrices estadísticas trimestrales de y balances de gestión OAI (Quejas, denuncias y reclamaciones recibidas por 311.) ✓ Portal de consulta de correspondencia del SIGOB. 	
--	---	--

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 desagregados por Unidades Sustantivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mapa de Producción MH. 	
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 parte presupuestaria de los proyectos.</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>Coordinación entre 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>Se realizaron acuerdos con la DGPLT, DGA y DGII para el uso de la plataforma tecnológica a los fines de tramitar las solicitudes de exoneraciones.</p> <p>En este sentido también se encuentran los acuerdos con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) Unipago.</p> <p>En la actualidad, se está trabajando con la MESCYT-Procuraduría General de la República (PGR) y la Consultoría jurídica de la Presidencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos con Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y Banco del Reservas. ✓ Firmas de Acuerdos con la DGPLT, DGII y DGA. ✓ Firmas de Acuerdos con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) referentes a 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>Se desarrolló el sistema VUCE con DGA y DGPLT se interconectó.</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 instituciones que son parte del acuerdo podrán interconectarse y consultar informaciones relevantes en relación al registro, incorporación y habilitación de estas asociaciones.</p> <p>Se firmó un acuerdo entre la Dirección de Casinos y la DGII para para la validación de información de los contribuyentes que solicitan los servicios de bancas de apuestas y loterías.</p> <p>Se cuenta, además, con un sistema automatizado, en el cual se tramitan y gestionan las solicitudes de hidrocarburos que comparten la DGII y la Dirección de Fiscalización de Hidrocarburos del MH.</p> <p>Para contrarrestar los efectos económicos consecuentes de la propagación del COVID-19, fueron tomadas una serie de medidas y</p>	
--	--	--

se implementaron programas como FASE, PA TI y Quédate en casa.

Evidencias:

- ✓ Firma de Acuerdo con DGA y DGPLT.
- ✓ Firma de Acuerdo entre la DGII y la DGPLT, para el uso de la plataforma tecnológica a los fines de tramitar las solicitudes de exoneraciones.
- ✓ Acuerdo entre la Dirección de Casinos y Juegos de Azar y la DGII para las bancas de apuestas y loterías.
- ✓ Firma de Acuerdo entre el Ministerios de Hacienda y MEPyD, la PGR y la DGII.
- ✓ Firma de Acuerdo con el Centro Nacional de Fomento y Promoción de las Asociaciones Sin Fines de Lucro.
- ✓ SIGEF/CIFE para la interconexión de las instituciones que no tienen acceso al SIGEF.
- ✓ Datos abiertos de los portales institucionales.
- ✓ Programa de Asistencia Social (FASE).
- ✓ Programa de Asistencia Social (PA TI).
- ✓ Programa de Asistencia Social (Quédate en casa).
- ✓ Implementación de Servicios en línea de exoneraciones de

	Impuestos Internos a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) o impuesto selectivo al consumo (ISC).	
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>Se evidencia que en el proyecto de automatización de exequátur y DGPLT se han realizado acercamiento con las instituciones que forman parte del proceso.</p> <p>En coordinación con el Consejo Nacional de Competitividad, desde noviembre del 2020, el ministerio está trabajando con la implementación del programa Burocracia Cero, el cual promueve la mejora regulatoria de los trámites y servicios a fin de impulsar la eficiencia de las instituciones públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Correos de coordinación entre MESCyT y la PGR. ✓ Correos de coordinación entre MH y la DGA. ✓ Convocatorias a reuniones y matriz de identificación de servicios dentro del marco del programa burocracia cero. 	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Reunión con las Asociaciones de casinos y bancas de lotería, para la solución de problemas y mejora de los servicios.</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</p>	

	<p>Instituciones que integran el SIAFE, con el propósito de dar solución a los problemas que se presentan. Esta Mesa es coordinada por la Cámara de Cuentas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ayuda memoria y acuerdos resultantes de las reuniones con los grupos de interés externos. ✓ Fotos de las reuniones con los grupos de interés externos. ✓ 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 DAFI, DARH, DABS, DARF y demás áreas de la Sede Central.</p> <p>Digitalización de documentos, a través del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).</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"> ✓ Proceso de solicitud de bienes y servicios, automatizado. ✓ Documentos digitalizados Sistema de Transparencia Documental/ TRANSDOC. 	<p>No existe evidencia de incentivos que fomente procesos inter-organizacionales.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso entre la DGA y DGPLT. ✓ Sistema operado por la Dirección de Hidrocarburos del MH y la DGII, con el propósito de gestionar exoneraciones a los combustibles fósiles. ✓ Implementación de Servicios en línea de exoneraciones de Impuestos Internos a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) o impuesto selectivo al consumo (ISC). 	
<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>Realizamos las evaluaciones en conjunto con el comité de ética, el comité de calidad y la DIGEI.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Logística de trabajo autoevaluaciones CAF y NOBACI. ✓ Guías metodológicas para las Unidades de Planificación y Desarrollo. ✓ Manual de Identidad Visual. ✓ Política de Información y Comunicación. ✓ Política de Control Interno. ✓ Ranking índice uso de tecnología de TICs e implementación de gobierno electrónico. 	
--	---	--

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>El Ministerio de Hacienda (MH) recibió de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental una ponderación elevada al evaluar sus portales de transparencia institucional.</p> <p>La institución desde el año 2015 puso en funcionamiento un mecanismo de recolección de opiniones de la Oficina Regional Norte (ORN). Esta medición se realizaba cada 2 meses y se elaboraban</p>	

	<p>informes con el resultado de dichas encuestas.</p> <p>En las Encuestas de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos en los años 2015 y 2018, figura como una de las instituciones mejor valoradas (barómetro de satisfacción ciudadana). En el año 2019 en dicha encuesta el Ministerio tuvo una valoración muy positiva sobre la calidad de los servicios públicos ofrecidos.</p> <p>Carta de agradecimiento por las atenciones recibidas de la Alianza Dominicana contra la Corrupción (ADOCCO).</p> <p>En el transcurso de 2019, el Ministerio continúa evaluando la percepción de los ciudadanos y su nivel de conocimiento sobre la institución. De igual forma, la institución ha estado realizando evaluaciones periódicas a sus colaboradores sobre el conocimiento del Marco Estratégico Institucional (MEI).</p> <p>En la evaluación del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública el Ministerio de Hacienda en el 2019 obtuvo una calificación de 95.32 y en el 2020 obtuvo un 97.00, colocándose entre las instituciones del Estado que exhiben mejor desempeño en materia de transparencia, eficiencia y eficacia.</p> <p><u>Evidencias:</u></p>	
--	---	--

<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"> ✓ Ponderación DIGEIG Portal de Transparencia Institucional. ✓ Mecanismo Recolección Opinión ORN. ✓ Informes de resultados. ✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015, 2018 y 2019, 2020. ✓ Resultados evaluación de la percepción y nivel de conocimiento sobre hacienda. ✓ Resultados evaluación a los portales de transparencia institucionales. <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 sobre el Ministerio de Hacienda. La misma se realiza en forma periódica, a los fines de ir conociendo los logros 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>En los Informes de resultados de encuesta para medir el servicio de la ORN, de acuerdo a las mediciones realizadas los factores evaluados, entre los que se encuentran la accesibilidad, son ponderados por los usuarios con una alta ponderación.</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</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. (barómetro de satisfacción ciudadana)</p> <p>Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2019 y 2020, donde la institución fue valorada con</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de resultados de encuesta para medir el servicio de la ORN. ✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015,2018 y 2019,2020. <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. En el 2020, en la última evaluación realizada al Portal de Transparencia, el Ministerio obtuvo una puntuación de 93.5%.</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>Según las diferentes mediciones realizadas, los factores evaluados han sido ponderados</p>	
--	---	--

<p>las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</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>por los usuarios de los servicios como excelentes o muy buenos.</p> <p>En las Encuestas de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos realizadas en los años 2015 y 2018, el Ministerio de Hacienda figura como una de las instituciones mejor valoradas. En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2019 y 2020, la institución fue valorada satisfactoriamente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018. ✓ Encuestas de Satisfacción Ciudadana de los usuarios del Ministerio de Hacienda 2019 y 2020. <p>La DIGEIG ha otorgado al MH la máxima ponderación en su evaluación a los portales de transparencia institucionales. En la última evaluación del Portal de Transparencia realizada por la DIGEIG, diciembre 2020, el MH obtuvo una puntuación de 97.00 % en su evaluación de su portal de transparencia institucional.</p>	<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>En las Encuestas de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos realizadas en los años 2015 y 2018, el Ministerio de Hacienda figura como una de las instituciones mejor valoradas.</p> <p>En los años 2019 y 2020 el Ministerio continuó midiendo la satisfacción de la ciudadanía, en relación a los servicios ofrecidos, a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados evaluación a los portales de transparencia institucionales. ✓ Evaluación SISMAP. ✓ Encuestas de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018. ✓ Encuestas de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2019 y 2020. <p>En los Informes de resultados de las encuestas para medir el servicio de la ORN y de los servicios del Ministerio, los factores evaluados fueron ponderados por los usuarios de los servicios como excelentes o muy buenos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de resultados de encuesta para medir el servicio de la ORN. 	
--	--	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>✓ Informes de Encuestas de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2019 y 2020.</p> <p>Se evidencia que el Ministerio, a través del Mecanismo del buzón de opinión y sugerencias, establece la periodicidad de la aplicación de la encuesta y la elaboración del informe.</p>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Evidencias:</p> <p>✓ Mecanismo buzón de opinión y sugerencias.</p> <p>En las Encuestas de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos del 2015 y 2018, el Ministerio de Hacienda figura como una de las 5 instituciones mejor valoradas, lo que evidencia el nivel de confianza de los ciudadanos hacia la organización y sus productos/servicios. En el 2019 y 2020 se realizó nueva vez la Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos, obteniendo resultados bastantes satisfactorios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018.</p> <p>✓ Encuestas de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2019 y 2020.</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>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio involucra a los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos, así como en el diseño de los procesos de toma de decisiones, lo cual está reflejado en las diferentes mediciones realizadas, donde los factores evaluados son ponderados por los usuarios de los servicios como excelentes o muy buenos, reflejándose, además, en los Informes de resultados de encuesta para medir el servicio de la ORN.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de resultados de encuesta para medir el servicio de la ORN. <p>Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cuenta con el buzón de quejas y sugerencias al ciudadano, como forma de animar activamente a los ciudadanos/clientes a que expresen sus necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Matriz de quejas y sugerencias. ✓ Políticas para el buzón de quejas y sugerencias del ciudadano. ✓ Plan de mejora informe de retorno participación en el PPC. <p>En el mes de abril de 2019, el MH aplicó una encuesta para medir el nivel de uso de una herramienta innovadora puesta a disposición de los usuarios clientes para la consulta y seguimiento a las comunicaciones y servicios solicitados en la institución. Esta herramienta se denomina Sistema de</p>	<p>No se evidencia mediciones de los resultados en relación al grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</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</p>	<p>Transparencia Documental (TRANSDOC). Según los resultados de esta encuesta, el 78% de los encuestados respondió no haber utilizado esta opción; Solo el 22% afirmó haberla utilizado.</p> <p>El 21.43% de los que han utilizado el servicio de consulta vía el Portal Web de la institución ponderó el mismo como Muy eficiente; el 35.71% la valoró como Eficiente; Un porcentaje de respuestas igual respondió que el servicio es Deficiente y un 7.14% como muy Deficiente.</p> <p>Evidencias: Reportes de TranDoc. El Ministerio de Hacienda participó en el año 2020 en distintos talleres de Socialización de Unidad de Identidad de Género (UIG). Estas actividades tuvieron como propósito introducir a las directoras, encargadas, coordinadoras o puntos focales de género de las diversas instituciones gubernamentales en sus funciones y compartir experiencias de trabajo en el área. Además, se presentó la metodología de trabajo con el Ministerio de la Mujer, con miras al fortalecimiento de las unidades en su labor a favor de la transversalidad del enfoque de género a nivel sectorial.</p> <p>Evidencias: Correos de invitaciones a las diversas Socializaciones de los talleres de Unidad de Identidad de Género (UIG).</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>
--	---	--

grado en que se cumplen.		
--------------------------	--	--

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 satisfacción de la calidad de los servicios del Ministerio de Hacienda (junio 2019), el 94.27% de los encuestados respondió estar de satisfecho con el horario de atención al público, mientras que el 0.32% 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>Según el informe de Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios del MH (junio 2019), el 97.46% se siente satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018, el Ministerio de Hacienda figura como una de las instituciones mejor valoradas.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2019. <p>El Ministerio de Hacienda cuenta en su página web con un catálogo de servicios, en el cual se desglosan: descripción, área responsable, datos de contacto, requisitos, pasos para obtener y costos de los servicios.</p> <p>El Ministerio de Hacienda cuenta en su página web con un catálogo de servicios, en el cual se desglosan: descripción, área responsable, datos de contacto, requisitos, pasos para obtener y costos de los servicios.</p> <p>De igual forma, la institución elaboró su Carta Compromiso al Ciudadano, la cual contiene todas las informaciones, que requiere el ciudadano para poder solicitar los distintos servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2019. 	<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>El Ministerio de Hacienda cuenta en su página web con un catálogo de servicios, en el cual se desglosan: descripción, área responsable, datos de contacto, requisitos, pasos para obtener y costos de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de resultados DIGEIG. ✓ Informe de redes sociales. ✓ Informe encuesta Efectividad de los canales de comunicación 	
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cuenta con informaciones precisas lo que se refleja en los resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana de los años 2015, 2018 y 2019, así como en el Informe de resultados de la DIGEIG.</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. ✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2019. 	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio pone a disposición de los ciudadanos, los objetivos de rendimiento, publicando en la sección de transparencia del portal los Informes de monitoreo y evaluación de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de Avance Consolidado de Planeación Estratégica y Operativa, 	

<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>publicados en la sección de transparencia del portal.</p> <p>N/A</p> <p>Se evidencia la Reestructuración del portal WEB, con la publicación de las Informaciones en los tiempos requeridos por la normativa. De igual forma, se aprobaron los procedimientos de la OAI y el procedimiento para la actualización de la sección de transparencia del portal.</p> <p>La Dirección General de Crédito Publico 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 evaluación, a febrero 2019, la puntuación alcanzada en este indicador fue de 93 puntos. Según la última evaluación del portal de transparencia, a diciembre del 2020 el MH obtuvo una puntuación de 97.00 %.</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>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>No se evidencia.</p>
---	--	-------------------------

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal WEB, reestructurado. ✓ Procedimientos de la OAI aprobados. ✓ Procedimiento para la actualización de la sección de transparencia del portal. ✓ Resultados Evaluación a los portales de transparencia institucionales de la DIGEIG. ✓ Convocatoria Participación en programa televisivo por invitación de la DIGEIG. ✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2015 y 2018. ✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2019. 	
--	---	--

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 medios 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 Iero de octubre hasta el 31 de diciembre del año 2019, muestran que se no se recibieron ni denuncias ni sugerencias a través del 311.</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>Los registros, correspondientes a enero y marzo del 2020, indican que se recibió un total de 1 quejas, la cual fue respondida dentro del plazo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evidencias: ✓ Reportes de Buzón de Quejas y Sugerencias. ✓ Matriz de quejas y sugerencias. ✓ Políticas para el buzón de quejas y sugerencias del ciudadano. <p>Se evidencia que el MH cumple con los requerimientos legales de los estándares de servicio.</p> <p>Se evidencia que se cumple con los estándares comprometidos según la carta compromiso al ciudadano y que los servicios que le aplican se encuentran publicados en el portal web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Requisitos legales publicados en el portal web. ✓ Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2019. 	<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>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>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia la realización de estudios que contribuyen al fortalecimiento de la imagen y a elevar el nivel de rendimiento global de la organización.</p> <p>En ese orden, de acuerdo a resultados de estudios de clima organización realizado en febrero del 2020 el 93.15% del personal se siente orgulloso de pertenecer a la Institución y el 91.81% expresó el deseo de permanecer en la organización.</p> <p>Evidencias: ✓ Informe de resultados estudio de clima organizacional.</p> <p>El Ministerio involucra a las personas en la toma de decisiones y motiva al cumplimiento de la misión, visión y valores. En ese sentido, en estudio de clima organizacional realizado en el año 2020 arrojó que el 94.85% del personal expresó sentirse comprometido con las metas de la institución y el 90.83% reconoce la importancia de su trabajo para el logro de la misión institucional.</p> <p>Evidencias: ✓ Informe de resultados estudio de clima organizacional.</p> <p>Se evidencia que el Ministerio propicia la participación del personal en las actividades de mejora, tal es el caso del Concurso Ideas</p>	<p>No existen las herramientas y procedimientos para realizar la medición de Clima Organizacional y Gerencia y Liderazgo.</p>

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Creativas instituido por el Ministerio de Hacienda (MH), en la que el personal, además de hacer propuestas de actividades de mejora, participa con entusiasmo en su implementación.</p> <p>Por otro lado, en estudio realizado en el 2020 se identificó que el 87.61% del personal disfruta de la implementación de nuevas ideas, lo que evidencia su gran interés por participar en las actividades de mejora.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de resultados estudio de clima organizacional. ✓ Informe de resultados Concurso Ideas Creativas. <p>Se evidencia en el Informe de resultados estudio de clima organizacional realizado en el 2020, que el 93.68% 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><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de resultados estudio de clima organizacional. <p>El Ministerio utiliza mecanismos de consulta y diálogo con todo lo relacionado al quehacer institucional y se evidencia que, en el 2020, el 87.18% del personal, se siente satisfecho con la comunicación interna y el 90.61% valora como positivo la comunicación entre los departamentos.</p>	
---	---	--

6. La responsabilidad social de la organización.	<p>Evidencias: ✓ Informe de resultados estudio de clima organizacional.</p> <p>Evidencias: Se realizó una encuesta para conocer la percepción de los colaboradores del Ministerio de Hacienda con relación a la Responsabilidad Social Institucional. Los resultados de esta encuesta muestran que el 80.89 % del personal conoce las actividades de responsabilidad social que realiza el Ministerio de Hacienda. Y un 48.65 % de estos consideran estas actividades como Muy efectivas.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>El Ministerio cuenta con directivos altos y medios con la capacidad para dirigir la institución lo que se refleja en estudio realizado en el 2020 sobre Gerencia y Liderazgo cuyos resultados arrojaron que el 90.18% de los empleados consideran que reciben apoyo y orientación de sus supervisores y el 86.49% considera que existe una comunicación abierta por parte de los líderes.</p> <p>Evidencias: ✓ Informe de Resultados Estudio de Gerencia y Liderazgo.</p> <p>El personal del MH participa en el diseño y la gestión de los distintos procesos de la institución, lo que se evidencia en el Informe</p>	

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>de Resultados del Estudio de Gerencia y Liderazgo del año 2020 que el 87.81% 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de Resultados Estudio de Gerencia y Liderazgo. 87.81% 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. ✓ Manuales de Procesos y procedimientos. <p>El MH evidencia que distribuye las tareas del personal, de acuerdo a lo consignado en la descripción de puestos de cada colaborador. De igual forma, se realizan acuerdos de desempeño con el personal, mediante el cual el mismo se compromete, de manera consensuada con su supervisor, a alcanzar las metas, a través de la realización de las tareas acordadas.</p> <p>En Estudio de Gerencia y Liderazgo realizado en el 2020 por el Ministerio, se determinó que el 87.95% del personal considera como positivo la evaluación de los colaboradores en el mejoramiento continuo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdos de desempeño con el personal. 	
--	---	--

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluaciones de desempeño implementadas. ✓ Manual de Descripción de Cargos por Competencias de la Sede Central del MH. ✓ Informe de Resultados Estudio de Gerencia y Liderazgo. <p>Se evidencia que el Ministerio reconoce el esfuerzo que realiza el personal en manera individual y en equipo, lo cual se refleja en el Premio instituido por la organización denominado Matías Ramón Mella. Cabe destacar, además, que el 84.41% considera que se reconoce regularmente los logros individuales y colectivos, lo cual está contenido en el Informe de Resultados Estudio de Gerencia y Liderazgo realizado en el 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotos y videos premiaciones otorgadas. ✓ Informe de Resultados Estudio de Gerencia y Liderazgo. 	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>El MH promueve los cambios y la innovación en la organización, lo que se evidencia en la celebración de la Semana de la Calidad, en la realización del Concurso Ideas Creativas y en el Informe de resultados estudio de clima organizacional del 2020, en el que se refleja que el 87.30% del personal considera que la organización muestra apertura para implementar nuevas ideas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotos y reseñas del Concurso Ideas Creativas, publicadas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Video celebración Semana de la Calidad. ✓ Informe de resultados estudio de clima organizacional 	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Se evidencia que en el Ministerio existe un ambiente de trabajo armonioso, el cual fortalece la interacción entre los colaboradores, en ese sentido, el Informe de resultados estudio de clima organizacional, realizado en el 2020 reflejó que el 92.48% de los colaboradores valora como positiva la calidad de las relaciones de trabajo y el 92.03% considera que tienen el respeto de sus compañeros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de resultados estudio de clima organizacional. <p>Se evidencia que el Ministerio se enfoca hacia los aspectos sociales del personal. En ese orden, el Informe de resultados estudio de Gerencia y Liderazgo realizado en el 2020, arrojó que el 90.08% considera que sus supervisores muestran sensibilidad ante los problemas personales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de resultados estudio de Gerencia y Liderazgo 	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>El Ministerio aplica la igualdad de oportunidades y el comportamiento justo con los colaboradores, lo que se evidencia en el cumplimiento de lo establecido en el Código de Ética del MH.</p> <p>Evidencias: ✓ Código de Ética del MH Se evidencia que el Ministerio se enfoca en mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores. En tal sentido, se remodeló el Atrio Central, así como la remodelación de la mayoría de las oficinas y habilitación de nuevos espacios para el establecimiento de oficinas con la finalidad de que tengan mejores condiciones para desarrollar su trabajo.</p> <p>Cabe destacar, que el Informe de resultados estudio de clima organizacional arrojó los siguientes resultados:</p> <p>Evidencias: ✓ Informe de resultados estudio de clima organizacional.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>El Ministerio fomenta el desarrollo de sus colaboradores. Esto se evidencia en el Informe de Resultados Estudio de Gerencia y Liderazgo, realizado en el 2020, en el cual se indica que el 91.94% del personal considera que la organización estimula el desarrollo individual.</p>	

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Evidencias: ✓ Informe de Resultados Estudio de Gerencia y Liderazgo. En el Ministerio realiza esfuerzos en la motivación y empoderamiento de sus colaboradores, lo que se evidencia en los resultados del estudio de Gerencia y Liderazgo, realizado en el 2020, el cual el 90.59% del personal considera que la organización incentiva la participación y generación de ideas para la solución de problemas.</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. Se evidencia que el Ministerio promueve el acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la institución, lo cual se refleja en la participación del personal de las diferentes actividades formativas, a través del CAPGEFI y en el INAP.</p> <p>Evidencias: ✓ Relación del personal que participa en las actividades formativas impartidas por CAPGEFI e INAP.</p>	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal,</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos tiene mediciones periódicas de los niveles de</p>	

<p>número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>absentismo o baja laboral e índice de rotación del personal.</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>Evidencias: ✓ Estadísticas del SISMAP. ✓ Reporte de novedades del personal. La institución realiza esfuerzos en relación con la motivación y el involucramiento del personal, como se detalla en los documentos que sirven de soporte a las evidencias.</p>	
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Evidencias: ✓ Plan de acción producto de Autoevaluación CAF. ✓ Informes de resultados de las encuestas realizadas al del personal en diferentes ámbitos. Según los resultados de la evaluación de desempeño del 2020, el promedio general de las mismas fue de 95 puntos (en función a 100).</p>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Evidencias: ✓ Resultados evaluaciones del desempeño del personal. ✓ Informes de evaluaciones de desempeño remitidos al MAP. El Ministerio cuenta con mecanismos para medir la mejoría experimentada en las diferentes actividades que desarrolla.</p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Evidencias: ✓ Informes encuestas para medir la satisfacción de la celebración del día de la secretaria, día de las madres y el día de integración, fiestas de navidad. El Ministerio trabaja para incrementar el nivel de uso de la tecnología de la información y la comunicación.</p>	

	<p>En el año 2020 la institución obtuvo un 98.00 en el índice de uso de tic e implementación de gobierno electrónico, posicionándose en el 3er lugar del ranking de las 276 instituciones evaluadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe encuesta para medir la satisfacción de los servicios ofrecidos por la DAFI al personal de la institución. ✓ Resultados SISTICGE (índice de uso de tic e implementación de gobierno electrónico) 	
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio desarrolla las capacidades de los empleados y lleva registros y estadísticas de las mismas, así como de los recursos presupuestales invertido.</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</p>	<p>Desde el 2020 se están realizando planes de capacitaciones sin costos, realizando los cursos o capacitaciones en el INAP y/o CAPGEFI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Capacitación del MH. ✓ Plan de Compras y presupuesto institucional. <p>El Ministerio ha desarrollado una serie de entrenamientos para crear una cultura de servicios en la institución y mejorar la capacidad de las personas en su trato con los ciudadanos clientes.</p>	

<p>ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Otro esfuerzo realizado por el Ministerio es la creación de la ventanilla única de servicios, en interés de concentrar en un solo espacio las gestiones de sus servicios de cara al ciudadano.</p> <p>Según los informes de las encuestas de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos en el 2019 y en el 2020, respectivamente, el 96.49 % y el 98.00 % dijo sentirse satisfecho con “el trato que le ha dado el personal del MH”.</p> <p>Según los datos de la Matriz de quejas y sugerencias del MH, no se han recibido quejas con respecto al trato recibido por el personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de encuestas de Satisfacción Ciudadana 2019 y 2020. ✓ Matriz de quejas y sugerencias del MH. ✓ Relación de participantes en entrenamientos realizados. <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.</p> <p>En el 2019 resultaron galardonados cuarenta y siete (47) empleados.</p> <p>Dadas las medidas de protección derivadas de la Pandemia del COVID-19, en el 2020 no se realizó este reconocimiento.</p>	
--	--	--

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</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"> ✓ Programa de Reconocimiento MRM. <p>El Ministerio realiza esfuerzos en actividades relacionadas con responsabilidad social y promueve su organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de participación de los empleados en la limpieza de costas y los operativos de reforestación. ✓ Programa de Capacitación del personal en el manejo de emergencias ante desastres naturales. 	<p>No se evidencia la medición del número de dilemas éticos reportados.</p>
--	---	---

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>1. 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 desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>El Ministerio ha realizado esfuerzos por crear una conciencia pública sobre el impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida del ciudadano cliente.</p> <p>Desde el año 2016, en el Ministerio de Hacienda se ejecuta el Programa Social de Apoyo a Organizaciones sin Fines de Lucro, una iniciativa con la que se entrega equipos y</p>	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>mobiliarios a instituciones educativas, religiosas y sociales.</p> <p>En junio de 2019 el Ministerio entregó 9,437 equipos a 22 entidades. En marzo de 2020 fueron donados 843 equipos y mobiliarios a 11 organizaciones sin fines de lucro, lo que posibilitó que el número de donaciones se elevara a 11,564 desde que inició el programa.</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 Económica, Banco Central. ✓ Donaciones damnificados Inundaciones Bajo Yuna, Puerto Plata, Monte Cristi. ✓ Programa de donaciones. <p>El MH goza de una excelente reputación por su contribución a la sociedad local por lo que ha sido objeto del reconocimiento por parte de centros educativos en la formación profesional de estudiantes.</p> <p>En febrero de 2019, LatinFinance, la principal fuente mundial de inteligencia sobre los mercados financieros y las economías de América Latina y el Caribe, anunció que premió a la República Dominicana como “Emisor Soberano del Año 2018”. Asimismo, en abril de 2019, bajo la gestión del ministro de Hacienda de ese entonces, el país culminó la presidencia de la Asamblea de</p>	
---	--	--

<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e 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>Gobernadores del BCIE con logros trascendentales.</p> <p>Los logros en el mercado financiero internacional reflejan la excelente valoración de la economía dominicana que tienen los principales bancos y fondos de inversión a nivel global, afianzando así la buena reputación de la organización.</p> <p>Otro aspecto a destacar es la Mejora Calificación de Riesgo País.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimiento por parte de centros educativos. ✓ Redes sociales. ✓ Boletines internos. ✓ Spots publicitarios. ✓ Mejora Calificación de Riesgo País <p>Se evidencia la percepción del impacto económico de la organización a la sociedad. El MH ha recibido el respaldo de instituciones como Conep a comentarios emitidos por el MH sobre creación de Impuestos.</p> <p>Desde noviembre del 2019, el Ministerio de hacienda puso a conocimiento de los estudiantes universitarios de las carreras de las ciencias económicas y financieras, el Programa de Pasantía en Finanzas Públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Artículos periodísticos. ✓ Respaldo Conep a comentarios emitidos por el MH sobre creación 	
--	---	--

<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>de Impuestos, publicados en la prensa nacional.</p> <p>✓ Correo informativo sobre Programa de Pasantía en Finanzas Públicas.</p> <p>Se realizó una encuesta para conocer la percepción de los colaboradores del Ministerio de Hacienda con relación a la Responsabilidad Social Institucional. Los resultados de esta encuesta muestran que el 80.07 % del personal expresa que el tema ambiental (reforestación, limpieza de playas, ríos, reciclaje, etc.), es la actividad de mayor reconocimiento por parte de la institución en las cuestiones medioambientales. Un 48.65 % de los encuestados calificaron estas actividades como Muy efectivas.</p> <p>El Ministerio participa en actividades que promueven la protección del medioambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Convocatoria Participación en la limpieza de costas con la Fundación Vida Azul.</p> <p>✓ Convocatoria Participación en las campañas de reforestación auspiciadas por el Ministerio de Medio Ambiente.</p> <p>✓ Carta de agradecimiento por la participación en estas jornadas.</p> <p>✓ Ranking instituciones que han reducido la factura eléctrica</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>El MH realiza esfuerzos en relación al impacto social de manera sostenible.</p> <p>Se han realizado Encuentros entre ejecutivos del Consejo Nacional de Empresas Privadas (CONEP), la Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD), la Federación Dominicana de Instituciones Financieras, la Asociación de Bancos Comerciales (ABA), la Asociación de Hoteles y Turismo de la República Dominicana (ASONAHORES), la Cámara Minera y Petrolera de la República Dominicana (CAMIPE), la Organización Nacional de Empresas Comerciales (ONEC), la Asociación Dominicana de Zonas Francas (ADOZONA), la Asociación de Constructores y Promotores de Viviendas (ACOPROVI) y Confederación Dominicana de la Pequeña y Medianas Empresas (CODOPYME). En sus diferentes intervenciones, los representantes empresariales expresaron las necesidades concernientes a sus sectores, teniendo como hilo conductor la conveniencia del diseño de un plan general que defina la sucesiva reintegración a la actividad productiva de las empresas y sus trabajadores, en ese orden los empresarios calificaron como positivo impacto de medidas monetarias y fiscales adoptadas frente al covid-19.</p>	<p>No se evidencia</p>
<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<p>Con el objetivo de promover la colaboración y sostenibilidad en proyectos de infraestructura, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y BID Invest, con el respaldo del Gobierno dominicano, inauguraron en Punta Cana la novena edición de PPP Américas</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>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>2019, el foro de discusión en materia de Asociaciones Público-Privadas más importante de América Latina y el Caribe.</p> <p>PPP Américas 2019 potencia el diálogo entre el sector público y privado con el fin de identificar soluciones innovadoras para las necesidades de una región que, dentro de 10 años, concentrará a más de 80% de su población en zonas urbanas, y necesitará de una infraestructura adecuada para responder a esa nueva circunstancia.</p> <p>Se evidencia que en el renglón de transparencia y accesibilidad evaluado por la DIGEIG en el portal electrónico el Ministerio mantuvo el puntaje de 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>Posicionamiento de la institución en el ranking del SISTGE de la OPTIC como una de las primeras instituciones del gobierno con respecto al índice de uso de tecnología de tics e implementación de gobierno electrónico.</p> <p>Evidencias: ✓ Resultados evaluación DIGEIG portal electrónico.</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>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Invitación en programa televisivo por invitación de la DIGEIG. ✓ Carta de agradecimiento por las atenciones recibidas de la Alianza Dominicana contra la Corrupción (ADOCCO). ✓ Índice de uso de tecnología de tics e implementación de gobierno electrónico. <p>Se realizó una encuesta para conocer la percepción de los colaboradores del Ministerio de Hacienda con relación a la Responsabilidad Social Institucional. Los resultados de esta encuesta muestran que el 80.07 % del personal expresa que el tema ambiental (reforestación, limpieza de playas, ríos, reciclaje, etc.), es la actividad de mayor reconocimiento por parte de la institución en las cuestiones medioambientales. Un 48.65 % de los encuestados calificaron estas actividades como Muy efectivas.</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>Se evidencia el apoyo del MH para promover la preservación y mantenimiento de los recursos.</p> <p>En ese orden, el Ministerio ha realizado una serie de actividades, tales como de charlas de ahorro de energía eléctrica, de reciclaje de y</p>	

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>buen uso del agua potable. Ver lista de asistencia de participantes. De igual forma, se han realizado instalaciones de sensores para encendido de bombillas en baños.</p> <p>Las facturaciones energéticas muestran disminuciones importantes en sus montos, según la memoria anual de gestión energética, durante el periodo enero-septiembre 2018.</p> <p>Durante el periodo enero-septiembre 2020, los niveles de consumo de energía eléctrica han disminuido en cuarenta y nueve mil doscientos (49,200.0) kwh, las facturaciones muestran disminuciones importantes en trescientos nueve mil seiscientos diecinueve pesos con 53/100 (RD\$309,619.53), según se muestra en el cuadro comparativo del consumo año 2019 vs año 2020 en la memoria anual de gestión energética.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Listado de asistencia a las charlas. ✓ Videos promocionales sobre Reciclaje de papel en áreas del Ministerio. ✓ Memoria anual de gestión energética, año 2018. ✓ Memorias anuales de gestión energética, años 2019 y 2020. <p>El Ministerio de Hacienda evidencia su interés en elevar la calidad de sus relaciones con autoridades y representantes de la comunidad.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convocatoria a reuniones con autoridades de dependencia para 	
--	---	--

<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>trabajo en conjunto (Bicentenario de Mella).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinación con Capgefi, Uaf, Conclafif. ✓ Socialización Ley 155-17 Lavado de Activos, Cooperativas, Seguros, bancas. ✓ Convocatoria a reuniones con gremios sector Salud. ✓ Convocatoria a reuniones Asociaciones Bancas de Loterías y Deportivas. <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%. El estudio detalla también, que dichos medios realizaron 32 publicaciones relacionadas a las labores del MH.</p> <p>Cada mes se recibe un reporte de percepción con informaciones que miden el crecimiento en las redes sociales del Ministerio de Hacienda. De acuerdo con el informe de <i>Insights</i>, el mes más provechoso del año 2020 para las redes sociales del Ministerio fue abril, cuyos nuevos seguidores obtenidos alcanzaron la suma de más de 44, 400.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis Free Press <p>El Ministerio como parte de sus políticas ha destibado apoyo a personas en situación de desventaja.</p> <p>Evidencias:</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>✓ Informe del gasto tributario referente a Exoneraciones realizadas a organizaciones caritativas y ONG's.</p> <p>El MH como parte de su filosofía implementa política de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja, otorgándole empleos en la entidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Registro de Empleados contratados con discapacidad y de otras nacionalidades.</p> <p>La institución ha ofrecido apoyo a proyectos de desarrollo y promueve la participación de empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Convocatoria participación en la limpieza de costas con la Fundación Vida Azul.</p> <p>✓ Convocatoria participación en las campañas de reforestación auspiciadas por el Ministerio de Medio Ambiente.</p> <p>✓ Convocatoria participación en jornada de prevención del dengue.</p> <p>✓ Convocatoria de apoyo a celebración mes de la patria.</p> <p>✓ Programa Manejo de residuos sólidos.</p> <p>La entidad promueve su apoyo a la participación social de los ciudadanos clientes, empleados y otros grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

<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"> ✓ Convocatoria participación en la limpieza de costas con la Fundación Vida Azul. ✓ Convocatoria participación en las campañas de reforestación, auspiciadas por el Ministerio de Medio Ambiente. ✓ Convocatoria participación en jornada de prevención del dengue y Zika (coordinado con Salud Pública). ✓ Videos y fotos actividad de apoyo y donaciones a comunidades afectadas por las inundaciones (Puerto Plata, Rio San Juan). ✓ Videos y fotos actividad de apoyo campañas prevención Cáncer de Mama (coordinado con Despacho Primera Dama). ✓ Videos y fotos actividad de Respaldo Campaña Día del Autismo (coordinado con Despacho Primera Dama). ✓ Programa de Pasantía de Finanzas Públicas. <p>Se evidencia la participación del personal a talleres y seminarios impartidos por el INAP, INFOTEP, MAP, CAPGEFI, GTPT, CP, Seminarios con sector privado y público sobre análisis costo beneficio de los incentivos y tributarios. Así como intervenciones de la DGPLT dentro de BEPS de la OCDE.</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 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>Celebración anual del Seminario de Investigación Macroeconómica.</p> <p><u>Evidencias:</u></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 	
--	---	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Seminario Nacional de Control Interno.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ Celebración del Seminario de Investigación Macroeconómica (nov 2019). <p>Existe una Guía de seguridad y salud en el trabajo la cual provee de medidas a destinadas a proteger la salud, prevenir accidentes y promover el cuidado de todos los ciudadanos y asociados de la institución.</p> <p>Se evidencia que se ejecutan otras actividades para la prevención de riesgos como jornadas de vacunación y de salud a los empleados Esto se realiza en coordinación con las diferentes ARS del país.</p> <p>El Ministerio de hacienda cuenta con un 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><u>Evidencias:</u></p>	
---	--	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de riesgos. ✓ Plan de emergencias. ✓ Rampa para los empleados y clientes con condiciones especiales. <p>El Ministerio de Hacienda elabora anualmente una memoria de gestión energética. En esta memoria se plasman datos correspondientes al comportamiento del consumo (kwh) energía en el MH y su importe en rd\$. 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>Durante el periodo enero-septiembre 2020, los niveles de consumo de energía eléctrica han disminuido en cuarenta y nueve mil doscientos (49,200.0) kwh, las facturaciones muestran disminuciones importantes en trescientos nueve mil seiscientos diecinueve pesos con 53/100 (RD\$309,619.53), según se muestra en el cuadro comparativo del consumo año 2019 vs año 2020 en la memoria anual de gestión energética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memoria anual de gestión energética, año 2018. ✓ Memoria anual de gestión energética, año 2019. 	
--	---	--

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>✓ Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Se evidencia el grado de consecución de los objetivos a través del Informe de Avance Consolidado Planeación Estratégica y Operativa MH, Memoria anual del MH, del informe de evaluación semestral de la CCC, del Informe del SIGEF (SIGEF Instituciones Descentralizadas y próximo Municipalidades) y del Informe de seguimiento en el portal transparencia institucional.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de Avance Consolidado Planeación Estratégica y Operativa MH. ✓ Memoria anual del MH. ✓ Informes de los servicios en el portal de transparencia de la institución. ✓ Artículos periodísticos sobre renegociación de la deuda. ✓ Informe del SIGEF (SIGEF Instituciones Descentralizadas y próximo Municipalidades). ✓ Informe de evaluación semestral de la CCC. <p>El Ministerio de Hacienda ejecuta medidas que impactan a la sociedad. En ese orden puso a disposición de la ciudadanía, un total de 35</p>	

<p>✓ Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>✓ Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>servicios en línea, disponibles las 24 horas, los siete días de la semana con la finalidad de crear accesibilidad a los servicios y reducir tiempos de respuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Portal Institucional Las mediciones realizadas a los servicios ofrecidos en la Oficina Regional Norte del Ministerio de Hacienda, que son realizadas cada dos meses, arrojaron una satisfacción general con los servicios por encima de los 90 puntos.</p> <p>Se evidencia que se cumple con los estándares de calidad comprometidos en la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Informes mediciones de la satisfacción de los clientes.</p> <p>✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2019.</p> <p>✓ Encuesta de Satisfacción servicios comprometidos febrero 2020.</p> <p>✓ Reporte Trimestral del Indicador Gestión Presupuestaria (abril-junio 2020).</p> <p>✓ Reporte Trimestral del Indicador Gestión Presupuestaria con un 94 % (julio-diciembre 2020).</p> <p>✓ Auditoría realizada por la cámara de cuentas.</p>	
---	---	--

<p>✓ Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p>	<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. Además, se realizó la auditoría para el Ranking del índice de uso de tecnología de TICs e implementación de gobierno electrónico, donde en el año 2020 la institución obtuvo un resultado de 98.00 posicionándose en el 3er lugar de las 276 instituciones evaluadas.</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. ✓ Auditoría realizada para el Ranking índice uso de tecnología de TICs e implementación de gobierno electrónico 2020. 	
<p>✓ Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>✓ Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>En la institución, entre los años 2018 y 2019, se han automatizados el 60% de los servicios que se ofrecen en la institución.</p> <p>Entre los años 2019 y 2020 se han automatizado el 100% de los servicios, que son factibles a de automatizar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicios y procesos automatizados (ver Portal Institucional). 	<p>No se evidencia</p>

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>✓ La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</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>El Ministerio de Hacienda ha dado respuesta sobre los resultados de las mediciones realizadas, incluyendo la gestión de riesgos laborales.</p> <p>Mejora del nivel de transparencia del área de Casinos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud de no antecedentes penales, en respuesta a requerimiento de la Cámara de Cuenta. ✓ Registro de Medidas tomadas como respuesta a la evaluación de riesgos. ✓ Registro de Medidas implementadas como respuesta a los requerimientos de las NOBACI. ✓ Registro de Medidas tomadas por las autoridades para dar respuesta a los requerimientos y recomendaciones del personal. <p>Se evidencia que en la ejecución presupuestaria de la institución que se cumplen los objetivos económicos y presupuestarios trazados para el MH por el Órgano Rector en materia presupuestaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se Acondicionó y reestructuró el ✓ Se aumentó la frecuencia de limpieza de los baños. 	

<p>✓ Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se reemplazaron las bombillas tradicionales por bombillas de bajo consumo. ✓ Se instalaron UPS centralizados. ✓ Utilización de los servicios de imprenta (Impresión de tarjetas, brochures, actas y formularios financieros) del CAPGEFI. ✓ Se adecuaron los oficias a una nueva distribución. <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de Ejecución presupuestaria del MH. ✓ Fotos Atrio central remozado. Edificación remozada de las oficinas del MH. <p>El Ministerio de Hacienda ha fortalecido las actividades relacionadas con la mejora del desempeño y la innovación en productos y servicios. En ese orden, ha incrementado la integración del personal, mediante efectivas campañas de motivación para participar de los proyectos y actividades que se realizan, tales como:</p> <p>Convocatoria a las elecciones del Comité de Ética. Concursos como “Integrando Voces”, “El nombre lo pones tú”, “Hacienda la navidad” Concurso de ideas creativas, entre otros.</p> <p>Índice de ausentismo, rotación de personal. <i>(el índice de ausentismo se ha visto afectado debido a las medidas de distanciamiento tomadas por el Covid-19)</i></p> <p>Con respecto al renglón de la innovación ante la pandemia del coronavirus, el Ministerio de Hacienda hizo las adecuaciones tecnológicas</p>	
---	--	--

	<p>para implementar el teletrabajo y habilitó el correo institucional en los dispositivos móviles hasta los niveles intermedios.</p> <p>Índice de satisfacción del personal.</p> <p>Plataforma eMarSuite para el seguimiento del PEI y POA para acuerdos y evaluación de desempeño.</p> <p>Mejoras en procesos a través de la automatización como Almacén y suministro, On Base (Digitalización proceso DARH, DGPLYT y Deuda Administrativa, proceso de elaboración nómina), procesos Caja, formularios digitales y servicios de cara al ciudadano, nuevos canales de comunicación implementados (Revista Interna y Redes Sociales).</p> <p>Implementación del proyecto de Transdoc.</p> <p>Automatización del proceso de solicitud de transporte, a través de la intranet.</p> <p><u>Evidencias:</u></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. ✓ Automatización del Premio Matías Ramón Mella. ✓ Automatización de las Encuestas. ✓ Automatización de volantes de pago. 	
--	--	--

<p>✓ Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>✓ Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>✓ Informes de capacitación y evaluación de desempeño.</p> <p>✓ Índice de ausentismo.</p> <p>✓ Rotación de personal.</p> <p>✓ Índice de satisfacción del personal.</p> <p>El Ministerio de Hacienda participa en una Mesa de Control integrada, además, por todas las entidades del SIAFE, organismos de cooperación, MEPYD y los entes de control, comité técnico del SIAFE.</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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Convocatorias a reuniones Mesa de Control Cámara de Cuentas.</p> <p>✓ Intercambio de experiencia de CP, CLAD y otras entidades.</p> <p>El MH ha concertado alianzas eficaces y otros acuerdos de colaboración, entre los que podemos mencionar</p> <ul style="list-style-type: none"> – Alianzas entre DGII y MH, a través de la cual el país obtuvo una calificación de “ampliamente cumplidora” con el estándar internacional de transparencia e intercambio de información para fines tributario, llamado Transparencia del Foro Global, 2019. – Programa Pasantía en Finanzas Públicas. Como una iniciativa orientada a contribuir 	
---	---	--

con la formación y desarrollo de nuevos profesionales en el área de las finanzas públicas, el Ministerio de Hacienda lanzó el Programa de Pasantía en Finanzas Públicas, dirigido a estudiantes de término que cursan las licenciaturas en finanzas, contabilidad y economía en las distintas universidades del país. Este programa inició el 2 de febrero del 2020 en modalidad presencial con 11 participantes y concluyó modalidad virtual en julio del 2020 con 6 pasantes.

- En enero de 2019, fue impartida una Capacitación ofrecida en coordinación con el CAPGEFI dirigida a periodistas, directores de medios y editores económicos sobre Hacienda Pública, un total de 32 periodistas capacitados.

Desde el 2019, se imparten charlas de “Finanzas Públicas al Servicio de la Ciudadanía” ofrecida a diferentes sectores de la sociedad civil.

El propósito de esta serie de charlas es proveer conocimientos generales acerca de cómo la institución administra las finanzas públicas y el impacto positivo que tiene su accionar en el bienestar de los ciudadanos.

Entre las instituciones de la sociedad civil beneficiadas con el ciclo de participación se destacan: la Comisión Nacional de la Presidencia para el Desarrollo Provincial;

<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>Participación Ciudadana; Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores y Colegio Dominicano de Periodistas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El ahorro en la partida presupuestaria correspondiente gracias a la alianza estatal ahorro y eficiencia de compras. ✓ Reducción de la burocracia en los procesos de registros. ✓ Acuerdos con DGII, MH Y SIGEF. ✓ Capacitación a periodistas, directores de medios y editores económicos. ✓ Publicaciones. ✓ Notas de prensa ✓ Fotos e Invitaciones <p>En cuanto a los servicios que se ofrecen en la institución, entre el 2018 y mayo de 2019 se ha automatizado el 100% de los factibles de ser automatizados de cara al ciudadano.</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, EMarSuite para la evaluación del desempeño, evaluación de clima organizacional y el POA y PEI.</p> <p>Disminución en el uso de papel.</p>	
--	--	--

<p>✓ Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>Mejora del tiempo en las respuestas a las solicitudes.</p> <p>Desde noviembre del 2020, el ministerio está trabajando con la implementación del programa Burocracia Cero.</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. ✓ Disminución en el uso de papel. ✓ Mejora del tiempo en las respuestas a las solicitudes. ✓ Automatización de servicios y procesos (ver Portal Institucional). ✓ eMarSuite. ✓ Convocatorias a reuniones y matriz de identificación de servicios dentro del marco del programa burocracia cero. <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.</p> <p>Posicionamiento de la institución en el ranking del SISTGE de la OPTIC como como una de las primeras instituciones del gobierno con respecto al índice de uso de tecnología de tics</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>e implementación de gobierno electrónico (98.00). También se evidencia que, en el año 2020 se realizó una auditoria correspondiente al Plan de Mejora de la Eficiencia de la Administración Tributaria de la Gestión del Gasto Público por parte de la firma auditora BDO.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe auditoría externa de la cámara de cuentas. ✓ Informe auditoría CGR. ✓ Informes auditorías externas. ✓ Informe verificación de cumplimiento de procedimientos. ✓ Auditoria de la OPTIC. ✓ Informes de las NOBACI. ✓ Autodiagnóstico CAF. ✓ Ranking índice uso de tecnología de tics e implementación de gobierno electrónico. ✓ Correos electrónicos con intercambio de información sobre el informe de control interno del Programa de Mejora de la Eficiencia de la Adm. Trib. Gestión del Gasto Público. <p>Premio por la emisión de bonos soberanos realizados en el mercado. Posicionamiento de la institución en el ranking del SISTGE de la OPTIC como como una de las primeras instituciones del gobierno con respecto al índice de uso de tecnología de tics e implementación de gobierno electrónico. Reconocimiento de la Revista Mercado al Ministro del MH.</p>	
---	---	--

<p>✓ Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimiento bronce en el Premio Provincial a la Calidad, versión 2015. ✓ Premio plata cuarta versión 2017. ✓ Premio oro quinta versión 2018. ✓ Ranking índice uso de tecnología de tics e implementación de gobierno electrónico. <p>Según la última evaluación del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), a diciembre del 2020 el MH obtuvo una puntuación de 98.00 % en el índice de transparencia gubernamental, el cual mide el sistema de Transparencia Presupuestaria.</p> <p>Cumplimiento de la Ley de Compras en cuanto a la adquisición de bienes y servicios y obras, según el Portal de transparencia institucional.</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> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ver ejecución presupuestaria 2018. ✓ Ver ejecución presupuestaria 2019. 	
---	--	--

<p>✓ Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>✓ Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ver ejecución presupuestaria 2020. ✓ Cumplimiento de la Ley de Compras. ✓ Portal de Transparencia institucional sección compras y contrataciones. ✓ Evaluación del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP). <p>Se evidencia la realización periódica de auditoría externa de la cámara de cuentas y 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> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe auditoría externa de la cámara de cuentas. ✓ Informe auditoría CGR. ✓ Informes auditorías externas. ✓ Informes de verificación de cumplimiento de procedimientos. ✓ Informes de las NOBACI. 	<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.