

CENTRO DE CAPACITACION EN POLITICA Y GESTION FISCAL(CAPGEFI)

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**  
**(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**  
**Coordinador**  
**Evaluador (a)**

**Lic. Edwin Vásquez**

Coordinador del Comité de Calidad y  
Encargado de la División de Desarrollo  
Institucional y Calidad en la Gestión.

**Ing. Nicanol Zarzuela Puello**

Secretario Comité de Calidad y  
Analista de Gestión de Calidad.

Santo Domingo, Republica Dominicana

28 de julio de 2021

## CONTENIDO

1.	ASPECTOS GENERALES	
1.1	MARCO INSTITUCIONAL.....	4
1.1.1.	MISIÓN.....	4
1.1.2	VISIÓN.....	4
1.1.3	VALORES INSTITUCIONALES.....	5
1.1.4	BASE LEGAL.....	5
1.1.5	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	5
1.1.6	SERVICIOS.....	6
1.2	SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	7
2.	RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	8
2.1	PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	9
2.2	ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	9
2.2.1	ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	10
2.1.1	LIDERAZGO.....	10
2.1.2	PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	10
2.1.3	PERSONAS.....	10
2.1.4	ALIANZAS Y RECURSOS.....	10
2.1.5	PROCESOS	
2.2.2	ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADO	
2.2.1	RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	11
2.2.2	RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	11
2.2.3	RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	12
2.2.4	RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	12
3.	CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	13
4.	ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.	

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), reconocida escuela de la hacienda pública dominicana es responsable de impulsar el perfeccionamiento de los recursos humanos que participan en los procesos de Política y Gestión Fiscal en todo el ámbito del sector público, apoyando la reforma emprendida por el gobierno, con el objetivo de imprimir a la administración pública, en el área financiera, una acción más efectiva y oportuna, mediante un alto nivel de capacitación, según lo establece la Ley 494-06, del año 2006.

Es importante destacar que el presente documento ha sido el resultado de la participación de representantes del comité de calidad del CAPGEFI, lo cual evidencia un sentido de pertenencia del referido producto, así como el trabajo en equipo de nuestros colaboradores, ejemplo fehaciente de que los valores institucionales son llevados a la práctica en el día a día de las actividades cotidianas realizadas por el personal que labora en la entidad.

Se distribuyó el trabajo entre los miembros del Comité de Calidad y se recopiló la información y evidencias necesarias para sustentar lo descrito en la Guía de Autoevaluación CAF.

Entre los puntos fuertes identificados en el análisis de la Institución que presentan un desarrollo estratégico de la misión, visión y valores, guiado por el liderazgo de la alta gerencia con enfoque estratégico.

Otra fortaleza es la gestión de planes y seguimiento a los indicadores de cumplimiento. Esto se trasfiere de forma directa al rendimiento de los recursos humanos, creando un ambiente de cumplimiento para los planes institucionales.

Entre las debilidades identificadas se pueden determinar dos vertientes de sumas importancias que son la responsabilidad social y las alianzas con la comunidad. En cuanto a las alianzas, se identifica una fuerte relación entre el CAPGEFI y los ciudadanos clientes, sin embargo, cuando se toma en consideración las juntas de vecinos y otro tipo de grupos informales, no se coordinan actividades dirigidas a este tipo de entidades.

## **I.0 ASPECTOS GENERALES**

### **I.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

#### **1.2 MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

Este PEI cubre la formulación de los aspectos centrales del marco estratégico, a partir de los cuales se formularán los planes operativos correspondientes.

Este Plan ha sido el resultado de un proceso participativo y, por lo tanto, ha contado con los aportes, ideas y sugerencias de servidores claves del CAPGEFI. Asimismo, el PEI 2021-2024 se fundamenta sobre diagnósticos realizados por organismos internamente y fue desarrollado siguiendo una metodología estructurada, dinámica y abierta.

##### **1.1.1 Misión**

Capacitar y formar recursos humanos que participen en procesos de política y gestión fiscal y así ofrezcan a los contribuyentes y ciudadanos, la orientación confiable sobre las finanzas públicas para contribuir con el fortalecimiento y modernización de la Administración Financiera del Estado a través de la promoción y ejecución de programas formativos en beneficio del desarrollo nacional.

##### **1.1.2 Visión**

Ser reconocidos como una institución de educación superior especializada, rectora de la capacitación y la formación profesional en materia fiscal, por medio de la docencia, la investigación, certificación, acreditación de programas y asistencia técnica, colaborando con otras instituciones nacionales e internacionales.

### 1.1.3 Valores

- **Compromiso:** Asumimos con responsabilidad y determinación nuestro rol en el perfeccionamiento de los servidores públicos de la administración financiera del Estado.
- **Colaboración:** Creemos que las cosas más grandes y más importantes se construyen entre todos.
- **Transparencia:** Administramos los fondos públicos, rindiendo cuenta y abiertos al escrutinio de la ciudadanía
- **Calidad:** Creemos en hacer las cosas bien en el primer intento, conscientes de que siempre hay espacio para hacerlo mejor.
- **Integridad:** Actuamos con entereza moral, rectitud, ética y honradez.
- **Eficiencia:** Nos esforzamos en maximizar el tiempo y racionalizar los recursos institucionales para contribuir al perfeccionamiento profesional de los servidores públicos.
- **Innovación:** buscamos continuamente alternativas para satisfacer a nuestros clientes

### 1.1.4 BASE LEGAL

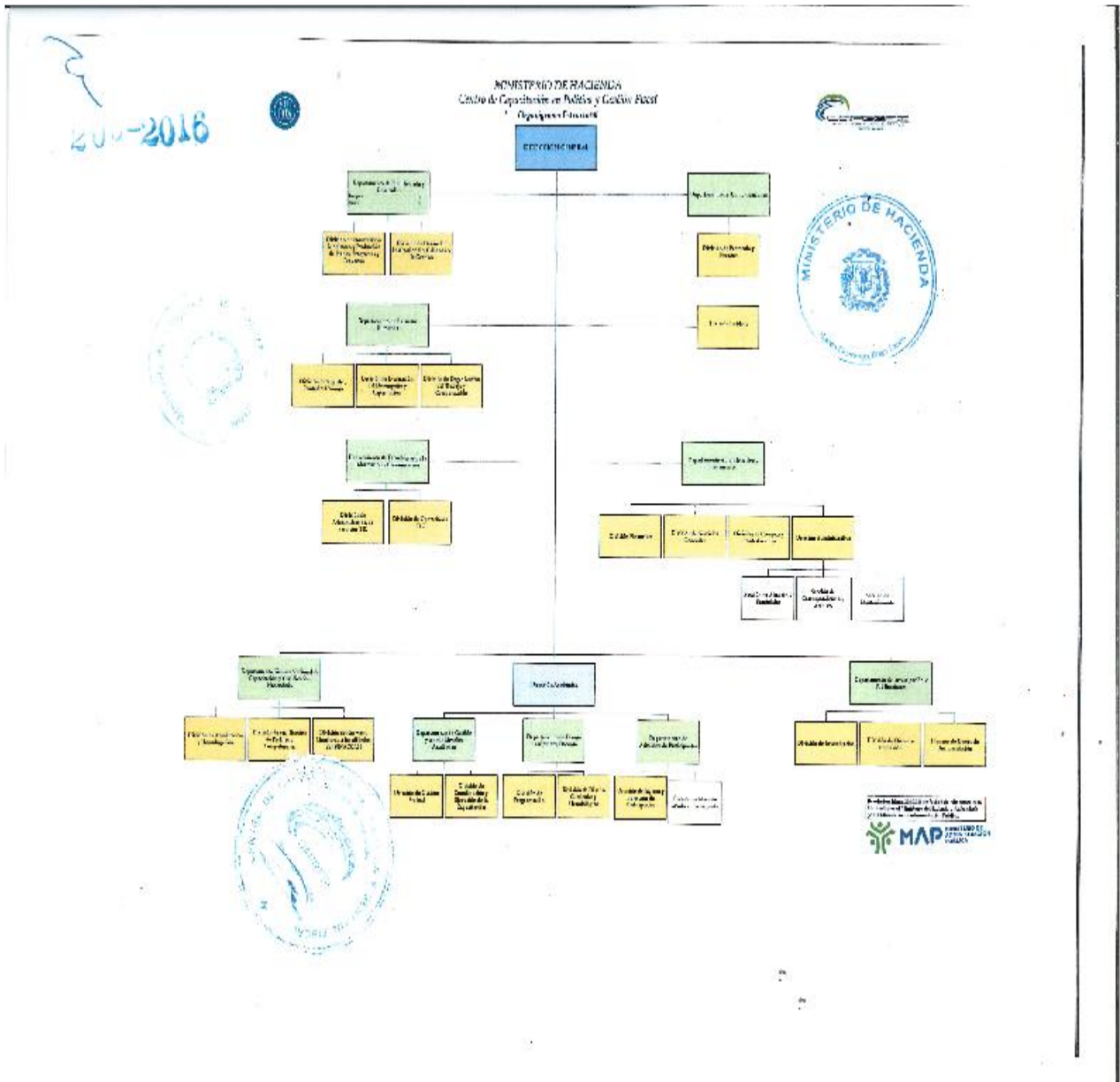
El Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), surge sobre las bases del Instituto de Capacitación Tributaria (INCAT), creado por el Poder Ejecutivo mediante el decreto No. 1846, en fecha 8 de julio de 1980, comenzando a laborar parcialmente, el 1 de septiembre del mismo año. El 20 de octubre dio inicio a sus labores docentes, siendo el 12 de diciembre cuando se inauguró su planta física.

Ya para el 2006, según consta en el párrafo II del artículo 28 de la ley 494-06 de Organización de la Secretaría de Estado de Hacienda de fecha 27 de Diciembre, surge el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, con la responsabilidad de impulsar el perfeccionamiento de los recursos humanos que participan en los procesos de política y gestión fiscal en todo ámbito del Sector Público, apoyando las reformas emprendidas por el

**HACIENDA**  
**CENTRO DE CAPACITACIÓN EN POLÍTICA Y GESTIÓN FISCAL**

Gobierno con el fin de dotar a la Administración Pública de una acción más eficaz y oportuna en la dirección de la gestión financiera, a través de un alto nivel de especialización.

**1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**



### 1.1.6 SERVICIOS DEL CAPGEFI

Servicios	Descripción	Requisito
Acreditación / certificación fiscal y hacendaria.	Es el reconocimiento que el CAPGEFI, amparado en la Ley 494-06, como en otras disposiciones legales complementarias, deberá otorgar a otras entidades similares, de que la capacitación por éstas impartida en materia fiscal está acorde con las normativas y procedimientos institucionalmente establecidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta de solicitud de la institución interesada.</li> <li>- Cumplir con los requisitos requeridos.</li> </ul>
Acciones de Capacitación	Consiste en un conjunto acciones formativas en materia hacendaria que diseña e imparte el CAPGEFI destinada directamente al sector público.	- Formulario de Admisión

### 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal del Ministerio de Hacienda (CAPGEFI), es una herramienta cuyo objetivo principal

es contribuir a impulsar en una misma dirección la misión del Ministerio de Hacienda proponiendo iniciativas particulares focalizadas a la transparencia gubernamental.

Como fuente de interés del Ministerio de Hacienda (MH) por elevar la calidad de los servicios que ofrece, así como de sus áreas funcionales, se formula el mandato de que sean elaborados los planes estratégicos correspondientes a cada unidad funcional lo que resultó un ejercicio participativo de las autoridades del CAPGEFI con su personal técnico y de apoyo.

El resultado de la culminación del PEI-CAPGEFI se erige sobre la alineación de las estrategias del Centro con las del Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda (PEI-MH), que proponen un conjunto de iniciativas estratégicas que procuran ser la base para asegurar mediante Indicadores, el éxito y eficiencia del Plan a fin de lograr los propósitos del órgano rector.

El Plan, contempla propuestas que permiten consolidar un modelo integral y eficiente de gestión, mediante estrategias de desarrollo organizacional entre las que se destacan:

1. Impulsar la creación del Instituto superior especializado en materia hacendaria como dependencia directa del Ministerio de Hacienda.
2. Eficientizar la formación en materia de hacienda pública en instituciones académicas y capacitación mediante la acreditación y certificación de sus programas curriculares.
3. Aupar el desarrollo de la capacitación en línea mediante el desarrollo de los MOOC´.



Este plan ha sido está estructurado en 6 focos dentro de su marco estratégico:

<b>1. Fortalecimiento Institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar un modelo integral y eficiente de gestión, mediante estrategias de desarrollo organizacional, fundamentadas en un sistema de evaluación del desempeño institucional y un conjunto de iniciativas orientadas a fomentar continuamente: la responsabilidad individual, el trabajo en equipo, la eficiencia, eficacia y satisfacción de los clientes internos y externos.</li> </ul>
<b>2. Tecnología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser referente institucional en la utilización y cumplimiento de la normativas relacionadas al uso de la TICS, apoyando y promoviendo con las áreas alternativas para la mejora de procesos internos.</li> </ul>
<b>3. Formación, Capacitación y Promoción del diseño de Programas Curriculares para el sector Hacendario Dominicano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir al aumento de la eficiencia del sector publico mediante la formación y capacitación de servidores públicos que se desempeñan en las áreas financieras del estado, así como la normalización de las organizaciones educativas que imparten formación relacionada a la materia hacendaria nacional.</li> </ul>
<b>4. Investigación en Materia Educativa en el sector Hacendario Dominicano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir a la satisfacción de las demandas ciudadanas mediante la promoción de estudios, investigaciones relacionadas con el quehacer académico y asesoramiento e información a estudiantes y profesionales interesados en la política y gestión fiscal</li> </ul>
<b>5. Comunicación Institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar y coordinar todo lo referente a la proyección de la imagen institucional, así como realizar labores de difusión y publicación de las actividades y eventos del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal</li> </ul>
<b>6. Función rectora en Materia de Capacitación Hacendaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un mecanismo de articulación y coordinación interinstitucional de la oferta formativa a nivel de la finanzas públicas, que provea unificación de criterios y sentido de direccionalidad a las acciones de capacitación y/o perfeccionamiento que implementan las diferentes instancias y áreas funcionales del Ministerio de Hacienda de la Rep. Dom. así como organismos del sector público y entidades privadas</li> </ul>

## **2.0 RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

- El desarrollo estratégico de la misión, visión y valores del Centro de Capacitación el Política y Gestión Fiscal(CAPGEFI), conducida con liderazgo y enfoque en los planes estratégicos.
- Gestión de Planes de la organización, su rendimiento y su mejora continua, esto debido al personal y el seguimiento de gestión de calidad.
- La gestión de las finanzas y el cumplimiento del presupuesto, demostrando sensatez y buena gestión de recursos.

## **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

#### **2.1.1 LIDERAZGO**

- Actualización de los Procedimientos.
- Implementación de un Sistema de Calidad Basado en la norma ISO9001
- Realizar una política de delegación de funciones.

#### **2.1.2 ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

- Implementación de benchlearning en los procesos de capacitación de la Institución
- Realizar talleres de debate sobre la innovación y modernización de los procesos del Centro con los grupos de interés.
- Realizar talleres de compartimientos de buena práctica con instituciones relevantes.

#### **2.1.3 PERSONAS**

- Diseñar un manual de inducción a nuevos empleados.
- Diseñar una política de calidad del CAPGEFI

#### **2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS**

- Gestionar, Revisar o actualizar acuerdo de colaboración con institución de carácter medioambiental o socio económico.
- Crear una matriz de control y monitoreo de las alianzas con instituciones.
- Crear y mantener acuerdo de intercambio de buena práctica con instituciones relevante tale como: el INFOTEP, ITLA, INAP, entre otras Instituciones relevantes.
- Normas básicas de control interno (NOBACI) en procesos de Implementación.
- Diseñar una política de Procedimiento de Control de la Información Documentada.
- Diseñar e implementar una política integral con el objetivo de gestionar los activos fijos del CAPGEFI

#### **2.1.5 PROCESOS**

- Realizar auditorías de procesos internos.
- Diseñar matriz de riesgo y factores crítico de la institución.

- Realizar taller de simplificación de trámite (proceso).
- Poner en práctica la innovación en los procesos basados en un continuo benchlearning, con instituciones relevantes.
- Crear grupo de trabajo con instituciones relevantes con miras a solucionar problemática.

## **2.2 ÁREA DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADO.**

### **2.2.1 RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

- Diseñar indicadores de cumplimientos en relación a la diversidad de género.
- Reducir el tiempo de entrega de entrega de la certificación (Realizar un estudio de tiempo).
- Diseñar una herramienta para el control de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.

### **2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

- Realizar periódicamente talleres de socialización de la misión, visión y valores.
- Realizar jornada de responsabilidad social.
- Realizar mediciones de las extensiones y calidad del esfuerzo individual y de equipo.
- Implementar mejores prácticas y metodologías de vanguardia como es el caso de la implementación de la gestión por procesos.
- Diseñar un plan de desarrollo de competencia.
- Realizar talleres de empoderamiento y motivación.
- Aplicar índice de rotación e índice de absentismo.
- Crear herramienta para la medición del índice de respuesta a las encuestas del personal.
- Realizar talleres para incentivar el involucramiento en la mejora de las actividades del Centro.
- Diseñar una herramienta para medir el índice de la tasa de participación y de existo de las actividades formativa.
- Crear formulario de registro para los conflictos de interés.
- Fomentar la participación en actividades de carácter social.

### **2.2.3 RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

- Crear actividades dirigidas por la institución que beneficien a la comunidad.
- Desarrollar actividades deportivas.
- Realizar actividades que contribuyan a la sociedad local.
- Creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario.
- Fomentar la reducción de gasto de agua y ahorro energético.
- Fomentar la compra de productos reutilizables.
- Diseñar un programa de seguridad y salud ocupacional (que vele por la seguridad y movilidad del empleado)
- Procurar crear cobertura mediática relacionada con la responsabilidad social.
- Evidenciar el nivel de calidad de las relaciones con autoridades relevantes.
- Diseñar una política de ayuda sociales.
- Establecer convenio con el consejo nacional de Discapacidad para que persona con discapacidad puedan realizar pasantía en nuestra entidad.
- Diseñar indicadores de medición de la responsabilidad.

### **2.2.4 RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

- Realizar mediciones de los resultados de la auditoria, una vez sea implementado el sistema de calidad.
- Realizar un análisis comparativo en términos de outputs y outcome.
- Realizar mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.
- Realizar auditorías e inspecciones de la gestión financiera.
- Medir la Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.)

### **3.0 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

El CAPGEFI muestra un gran potencial hacia lo interno de la institución y en su relación con los participantes en materia de capacitación hacendaria. Sin embargo, en cuanto a la relación con los clientes comunes, responsabilidad social y miembros de la comunidad cercana a la institución la relación es casi inexistente.

- ❖ Los Criterios que resultaron con mejor valoración fueron el de Liderazgo, personas y procesos en los cuales el seguimiento de los recursos humanos y los diferentes factores de selección y determinación de perfil de carrera son fuertes.
- ❖ La revisión de la totalidad de la institución siempre es un reto, en ocasiones se puede ser parte de una organización y no conocer la profundidad de las responsabilidades que recaen en ciertos colaboradores.
- ❖ El aprendizaje de todos los elementos que requieren ser medidos y que no siempre se realizan de forma continua, en ocasiones se realizan informes de ciertas actividades, pero por ejemplo la forma en como el público en general ve la institución puede medirse de forma periódica o continua.
- ❖ La experiencia del trabajo en equipo siempre deja un aprendizaje, se conoce sobre responsabilidad y como se deben conducir ciertos compromisos.
- ❖ Los inconvenientes principales son para seleccionar las evidencias, muchas veces la institución conoce el proceso o la actividad que se lleva a cabo, pero si la misma no es documentada de cierta forma se hace complejo el proceso de selección de evidencias, por ejemplo, informes mensuales, cuales se presentas en las evidencias, entre otras disyuntivas.

### **4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA (Documento remitido mediante comunicación oficial).**