

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Tesorería Nacional

FECHA:

Junio 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La Tesorería Nacional (TN) es dirigida con un horizonte estratégico claramente definido, orientando al cumplimiento de las atribuciones legales y bajo un esquema altamente participativo. La Tesorería Nacional ha formulado, desarrollado, revisado y actualizado su misión, visión y valores, durante el ejercicio de planificación estratégica, según lo establece la política de planificación institucional. Como resultado se tiene el Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. Se evidencia: -Plan operativo Anual. -Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. -Política de Planificación Institucional.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Una vez definida la misión y visión, la TN definió sus valores, que conforman el marco ético y de actuación en la institución. Estos son: compromiso, integridad, transparencia y excelencia. Estos últimos guardan coherencia con los principios 10 y 11: transparencia y rendición de cuentas, principio 4 establecidos en la Ley No. 247-12 de Administración Pública, los cuales sirven como marco general de valores de la administración pública.	

	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. -Marco Estratégico Institucional: Misión, visión y valores. 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La TN asegura la comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos de una forma amplia, abarcando a los servidores de la entidad y a sus grupos de interés.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Difusión del Plan Estratégico Institucional y del Marco Estratégico Institucional a grupos Internos - Difusión del Plan Estratégico Institucional y del Marco Estratégico Institucional a grupos Externos Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La TN garantiza la comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los colaboradores y grupos de interés externos.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Planificación Institucional. -Correos de envíos para socialización del marco estratégico -Correos de socialización del POA a las áreas. 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de</p>	<p>La TN asegura su efectivo funcionamiento y se prepara para nuevos desafíos cumpliendo con lo establecido dentro de su política de planificación estratégica, revisando el marco estratégico cada cuatro años, monitoreando la metodología de valoración y administración de riesgos; así como el cumplimiento de nuestra política de Tecnología y Ciberseguridad.</p> <p>Evidencia:</p>	

<p>datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>-Política de Planificación Institucional -Política de Tecnología de la Información y Comunicaciones y Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad -Metodología VAR</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La Tesorería Nacional en cumplimiento con las normas básicas de control interno (NOBACI), ha desarrollado un sistema de gestión para la prevención de comportamientos no-éticos y la corrupción, donde se establece la segregación de funciones en toda la institución y la aplicación de la ley 41-08. Mediante la conformación del Comité de Ética, este le da seguimiento al cumplimiento del Código de Ética. Se realizan charlas de socialización y se tiene un correo electrónico específico para Consultas Éticas. La TN ha planificado certificarse en las normas ISO, de anti soborno y antifraude. Se evidencia: - Correo de invitación a sensibilización sobre Ética - Correo de socialización del Código de ética institucional - Correo de certificación en la norma ISO3100 de antisoborno y antifraude.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>A fin de reforzar la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre los líderes y supervisados, la TN ha actualizado su política de recursos humanos y ha incluido en sus planes de capacitación anual, las capacitaciones en liderazgo para líderes/directivo y empleados. Se evidencia: -Plan de capacitación 2021.</p>	

	-Política de Recursos Humanos -Procedimiento de Administración de Suplencias en Puestos Directivos por Ausencias Temporales	
--	--	--

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La Tesorería Nacional ha definido una estructura de gestión adecuada (niveles, funciones y responsabilidades), que contribuye el cumplimiento de sus metas y objetivos. La planificación estratégica de la TN está orientada a la adopción del Modernización del sistema de Tesorería, mediante la programación efectiva de caja, el modelo de gestión de caja activa (el cual propone la reducción de los costos de financiamiento y el aprovechamiento de los excedentes temporales de caja); el fortalecimiento como Órgano Rector del Sistema de Tesorería; la adopción de nuevas herramientas para la el mejoramiento de las capacidades administrativas y tecnológicas para la consecución de los objetivos planteados.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mapa de cadena de procesos. -Informe de Estructura Organizativa. -Manual de Organización y Funciones. 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La Tesorería Nacional, utiliza la medición del Plan estratégico y del plan operativo mediante indicadores que impactan a objetivos y resultados específicos a alcanzar por la institución. Los</p>	

	<p>procesos y procedimientos asociados a estas iniciativas y los productos se encuentran alineados para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la TN, y sus colaboradores.</p> <p>Se mide el cumplimiento individual con los acuerdos de desempeños alineados al POA y cumplen con los indicadores de cumplimiento del Sistema de medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p>Se evidencia: -Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. -Puntuación indicadores del SMMGP al 31.12.2021 -Ejemplo acuerdo de desempeño</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El PEI 2022-2025, establece las directrices para lograr la transformación y modernización de TN con los más altos niveles de transparencia enmarcada en las mejores prácticas de tesorerías gubernamentales. Introduce mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento institucional alineado con el correcto ejercicio de su rectoría del Sistema de Tesorería, dirigidas y alineadas la Ley No. 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y en el Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024).</p> <p>En este PEI todas las áreas involucradas, y sus grupos de interés externos.</p> <p>Se evidencia: -PEI 2022-2025. -Correo de convocatoria actores externos. -Comunicación socialización actores externos.</p>	

<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La TN incorporó en el seguimiento y monitoreo permanente a su Planificación Estratégica y Operativa, mediante la inclusión de: La Política de Gestión Documental, la cual gestiona el sistema de información y la vigencia de los documentos mediante la plataforma ALFRESCO. La metodología VAR, que identifica, controla y gestiona los riesgos. La Política de Control Interno donde se dictan las pautas, acordes a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y a la Contraloría General de la República (CGR).</p> <p>Se evidencia: - Print screen Plataforma ALFRESCO -Política de Gestión Documental -Metodología VAR</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La institución aplica Sistemas de Gestión de Calidad Total para la mejora continua. Utiliza el Marco Común de Evaluación (CAF) como modelo de excelencia. A partir del autodiagnóstico anual, se determinan planes de acción que son incorporados a la gestión regular de la organización, a fin de incorporar nuevas prácticas que procuren incrementar los niveles de productividad. Al mismo tiempo, con la implementación de la Política de Auditoría Interna, se evalúa que se</p>	

	<p>cumplan los criterios internos de calidad establecidos.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Autodiagnóstico CAF -Política de Auditoría Interna. 	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>Para hacer más eficiente a esta Tesorería Nacional, se le da cumplimiento a la Política de Comunicaciones, la cual abarca los aspectos comunicacionales alineado la estrategia de la TN y con el MOF se designan las acciones comunicacionales que son responsabilidad del área. Con el nuevo PEI 2022-2025, se fortaleció y adecuó la estructura organizacional del área para lograr alcanzar todos los grupos de interés, incluyendo la formalización de la comunicación vía redes sociales.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de TN en los medios. -Política de Comunicaciones - Informe de Estructura Organizativa 	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>TN crea las condiciones para una adecuada gestión de procesos y proyectos. Los mismos se encuentran enmarcados en la Planificación Estratégica PEI 2022-2025, con el equipo responsable e involucrados. Para los proyectos se tiene definido su alcance, actividades, evidencias de seguimiento y los fondos que necesitan. Para los procesos su seguimiento y mejora se realiza desde el macroprocesos y procesos de cada área, así como su seguimiento por parte del equipo de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Programa para el Fortalecimiento de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF) 	

	<p>-Programa BID -correo de revisión de procesos, procedimientos</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>A razón de que la comunicación es un factor crítico para el éxito y el progreso sostenido de la institución, la TN ha creado las condiciones para que exista un proceso fluido de la misma, tanto interna y externamente; mediante el cumplimiento a su Política de Comunicaciones.</p> <p>A nivel interno se asegura mediante newsletter y mural de comunicaciones.</p> <p>A nivel externo mediante las redes sociales institucionales, las notas de prensa y comunicaciones.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de comunicación Institucional. -Mural informativo. -POA de la división de comunicaciones. 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Los líderes de la Tesorería Nacional están comprometidos con la mejora continua y la innovación. Se realizan capacitaciones al personal según el Plan Anual de capacitaciones y las necesidades detectadas en la evaluación del desempeño.</p> <p>Se han mejorado ya actualizados los procesos internos de la institución mediante la asistencia técnica del CAPTAC.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informe del CAPTAC. -Nivel de avance de la documentación. -Indicadores del SMMGP. 	

<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Tesorería Nacional comunica las iniciativas de cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes. Todo cambio es comunicado a los servidores mediante newsletter y mural de comunicaciones. Se evidencia: -Correo de difusión de documentación interna. -Correo de socialización PEI -Newsletter</p>	
--	---	--

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Los líderes de la Tesorería Nacional predicán con su ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y los valores establecidos. Se creó el comité de Responsabilidad social corporativa que ha realizado campañas de aporte de los colaboradores. Personalmente el sr. Tesorero lideró las campañas de apoyo de vacunación en las regiones sur y norte. Se evidencia: -Encuesta de Clima. -fotos de campaña de vacunación. -fotos de entrega de escolares a estudiantes de pocos recursos.</p>	

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La TN promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre sus líderes y colaboradores. Desde la máxima autoridad se expone un estilo de liderazgo transformacional.</p> <p>Con el apoyo al Comité de Ética Institucional, se contrarresta cualquier tipo de discriminación fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>Se evidencia: -Buzón de sugerencias. -Correo del Comité de ética -Nomina institucional, donde se evidencia la proporción de hombres y mujeres contratados.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Los servidores son consultados e informados sobre los asuntos claves relacionados con la Tesorería Nacional. También son consultados en proyectos importantes, participando de las jornadas de socialización.</p> <p>Los asuntos claves relacionados con la TN es comunicado a los servidores mediante newsletter y mural de comunicaciones.</p> <p>Se evidencia: -Correo de difusión de documentación interna. --Newsletter -Encuestas de Servicios Internos.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Los líderes apoyan a los colaboradores de la organización de las tareas, a través de los planes operativos anuales, a su vez se traducen en acuerdo de desempeño y los mismo son monitoreados cada 4 meses ofreciendo retroalimentación permanente en cada área.</p>	

	<p>Se evidencia: -Acuerdos de Desempeño. -Política de R</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La máxima autoridad a través de un liderazgo participativo motiva y potencializa a sus colaboradores a través de la delegación de autoridad y responsabilidades en actividades gerenciales.</p> <p>En la Tesorería Nacional existe una cultura de confianza y delegación. En atención a la necesidad organizacional, el alineamiento funcional y las responsabilidades del equipo, los directores y encargados de departamento delegan la representación de su unidad funcional en sus colaboradores</p> <p>Se evidencia: -Correo de delegación y/o responsabilidad -Política de Recursos Humanos. -Procedimiento Administración de Suplencias en Puestos Directivos por Ausencias Temporales.</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La TN promueve una cultura de aprendizaje y anima a los empleados a ampliar sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos. Se incentiva que los colaboradores participen en seminarios internacionales, interinstitucionales y de buenas prácticas internacionales.</p> <p>Se evidencia: - Plan Anual de Capacitación - correo de Participación en FOTEGAL -correo de participación en CAPTAC</p>	

7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>La TN reconoce y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo y anima a los empleados a ampliar sus competencias.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - acto de reconocimiento al sr. Ventura - borrador política de reconocimiento - correo de agradecimiento participación en CAPTAC 	
--	---	--

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	<p>La identificación y el tratamiento de los grupos de interés, es un punto clave para el cumplimiento de las estrategias organizacionales. Por eso durante el proceso de planeamiento estratégico, se dedicó una sesión a la caracterización de estos grupos, considerando sus expectativas presentes y futuras sobre: qué ven, qué piensan, qué hacen, cómo interactúan y qué resultados esperan de la TN.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de TN en el Plan Estratégico Sectorial de la política fiscal - Correos de socialización 	

	-Fotos de reuniones grupos de interés externo	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>La Tesorería Nacional desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde el MINPRE y Ministerio de Hacienda, CGR y DIGEPRES. Como parte de su función como Órgano Rector del Sistema de Tesorería. La TN junto a la Dirección General de Crédito Público, la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y la Dirección General de Presupuesto, conforman el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE). Por ley se han definido sus funciones en la administración del proceso de ejecución del gasto. En conocimiento de ello y manteniendo un liderazgo activo en el sector, la institución forma parte del comité técnico del SIAFE y liderea el Comité de Interinstitucional de Caja.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Minutas de reuniones del comité de Caja. -Participación en el PES -Reuniones con la DIGEPRES, DIGECOG 	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>La TN participa activamente en el Plan Estratégico Sectorial de la política fiscal en el cual se plasma una serie de acciones, relacionadas con el quehacer de la institución. En la elaboración de su planificación estratégico, para desarrollar los objetivos estratégicos y coadyuvar en la visión del país definida en la Ley No. 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el Plan Nacional</p>	

	<p>Plurianual del Sector Publico (PNPSP) y en el Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024).</p> <p>Su objetivo fundamental, es facilitar la articulación y direccionalidad del propósito institucional alineado con el correcto ejercicio de su rectoría del Sistema de Tesorería, permitiendo así que las iniciativas definidas estén dirigidas y alineadas a la visión institucional.</p> <p>Se evidencia: -PES -PEI</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La TN ha plasmado en su PEI las estrategias primarias para fortalecer el trayecto de excelencia y mejora continua en el Sector Público. Ha alineado su quehacer institucional y del Órgano Rector, para desarrollar los objetivos estratégicos y coadyuvar en la visión del país definida en la Ley No. 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico (PNPSP) y en el Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024).</p> <p>Se evidencia: -PES -Alineación PEI -END (identificar las iniciativas que impactan la TN)</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de</p>	<p>La institución involucra a los políticos y otros grupos de interés en el sistema de gestión, es a través de la participación de TN en el Comité Técnico del SIAFE, la Mesa de Control de la</p>	

<p>presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Administración Pública y el Comité Interinstitucional de Caja.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ayuda Memoria de la Ira Reunión Ordinaria del Comité de Gestión de Caja -Participación de TN en Comité Técnico del SIAFE. -Participación de TN en Mesa de Control. 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La institución participa de las actividades organizadas por las Asociaciones Profesionales. De conformidad con la Ley No. 41-08 y el Reglamento 529-09 de Relaciones Laborales, se ha conformado la Asociación de Servidores Públicos, quienes fueron elegidos libremente en Asamblea. Las autoridades manifiestan su apertura permanente al diálogo, con el fin de que las disposiciones tecno-jurídicas sean aplicadas a todos los niveles de la institución.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Asociación de Servidores Públicos 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La TN proyecta una buena imagen a través de la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización para los ciudadanos y sus grupos de interés. Mediante su Política de Comunicación, mantiene una fluida comunicación centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Redes sociales institucionales POA División de Comunicaciones 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Durante su planificación estratégica, la TN identificó las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante un análisis de prioridades, definiendo los factores claves de éxito, así como los procesos y áreas que resultan claves para el desarrollo institucional. Adicional, se efectuó un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA), que posee o confronta la institución, con relación a los planteamientos del plan ya elaborado. Los lineamientos y objetivos fueron actualizados acorde a las informaciones nuevas arrojadas por el FODA y han sido plasmados en el plan estratégico. Se evidencia: -Plan Estratégico Institucional. -Análisis FODA	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Durante el proceso de planificación estratégica, la TN identificó a sus grupos de interés, realizando un análisis de expectativas a ser considerados en la definición e implementación de estrategias institucionales, creando una propuesta de valor por grupo de interés para satisfacer sus expectativas, en el Plan Estratégico Se evidencia: -Identificación de Grupos de Interés y sus Expectativas en Plan Estratégico Institucional. -Comunicación de socialización PEI.	

<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La TN ha realizado un análisis de las estrategias que inciden en la planificación y ha propuesto iniciativas que enmarcan una revisión del marco legal de la institución en su competencia como Órgano rector del sistema de tesorería.</p> <p>Se evidencia: -PEI -TDR revisión marco legal-normativo</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La TN analizó el desempeño y las capacidades internos con un enfoque sistemático de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Como resultado de este ejercicio se tiene una matriz FODA. Acerca de la gestión de riesgos, la TN definió una metodología de Administración y Valoración de riesgos que abarcan todos los controles internos de la institución.</p> <p>Se evidencia: -PEI (FODA) -Metodología VAR (Matriz de riesgos) -Política de Planificación Institucional</p>	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La TN ha traducido su misión y visión en objetivos estratégicos y operativos que constan en su Plan Estratégico y Operativo anual, alineando el quehacer institucional y del Órgano Rector, para desarrollar los objetivos estratégicos y coadyuvar en la visión del país definida en la Ley No. 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y en el Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024).</p> <p>Se evidencia: -Sección Ejes, Directrices y Objetivos en Plan Estratégico Institucional.</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Las estrategias y planes en el marco estratégico son realizados con el apoyo e involucramiento de todos los grupos de interés, dando prioridad a sus expectativas y necesidades</p> <p>Se evidencia: -FODA. -Comunicación de socialización del PEI. -Correo de convocatoria PEI</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>La Tesorería Nacional considera el impacto medioambiental en el diseño de sus estrategias incorporando en sus planes operativos, la ejecución de una política de responsabilidad social, que está articulada con los órganos responsables del cuidado del medio ambiente en la República Dominicana.</p> <p>Evidencia: Política de Gestión Medioambiental Plan de Responsabilidad Social</p>	

	Comité de Responsabilidad Social	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>Para asegurar que la Tesorería Nacional cuenta con la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia, se realiza un proceso de análisis de capacidad institucional en conjunto con la dirección Administrativa y Financiera y el Departamento de Planificación y desarrollo. Trabajando de manera coordinada para evaluar la capacidad de infraestructura física y tecnológica, de recursos humanos y financiera, con el objetivo de alcanzar las metas estratégicas del periodo. Para ello, se realiza el plan anual de compras mediante un requerimiento a las unidades organizacionales de sus necesidades para las metas del siguiente período; plasmándose estas como parte integral del presupuesto del plan operativo. Finalmente, en función del techo de presupuesto aprobado, se priorizan los gastos fijos y se ejecutan los procesos de compras.</p> <p>Se evidencia: -Informe de Presupuesto Físico Financiero. -Plan anual de compras. -Política Administrativa y Financiera</p>	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La TN en el marco de su Planificación Estratégica y en cumplimiento con la Política De Planificación Institucional, definió las prioridades en el marco de su proceso estratégico, identificando	

	<p>los ejes y objetivos estratégicos, los cuales deben ser priorizados para la asignación de recursos (humanos y financieros) e intervención organizacional. Todo esto, y para poder cumplir con la metas y objetivos plasmados, presentó una propuesta de rediseño organizacional.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional - Informe de Estructura Organizativa -Informe CAPTAC 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La TN en cumplimiento de su política de planificación institucional, desarrolló desde su PEI los productos, planes y actividades con sus diferentes indicadores en su plan operativo anual. Los mismos se encuentran alineados y se monitorean según lo establecido en la política.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -PEI -Política de Planificación Institucional -POA 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>La TN en cumplimiento a su política de comunicación institucional comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>A nivel interno mediante Newsletters, mural institucional, circulares y reuniones presenciales y virtuales. A nivel externo mediante notas de prensa, redes sociales, ruedas de prensa, etc.</p>	

	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de comunicación institucional -Newsletters, correos y foto del mural -Informe de la TN en los medios 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La Tesorería Nacional en cumplimiento de la política de planificación institucional, realiza un monitoreo, medición y evaluación de manera trimestral, semestral y anual de los logros de cada área de la institución en todos los niveles, con los responsables de estos. En el monitoreo se valida y retroalimenta el nivel de avance alcanzado y se realizan los ajustes o cambios necesarios. El monitoreo es socializado interna (mediante correos y reuniones) y externamente (en el portal de transparencia)</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de planificación institucional -Monitoreo POA -Portal de transparencia 	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La Tesorería Nacional identifica las necesidades de cambio y de impulsores de innovaciones mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La participación en el Foro General de Tesorerías Generales de América Latina (FOTEGAL). 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Acorde a los lineamientos del FMI y CAPTAC recibe las herramientas para implementar las buenas prácticas internacionales. Alienado a estas, se encuentra en proceso de formulación del modelo de tesorería basado en riesgo, donde se integran las formas, formatos y estructuras de una tesorería moderna apoyada en la tecnología y el recurso humano. - Actualmente se encuentran en proceso las iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> - Programación de caja - Pago de nómina en moneda extranjera. - Relanzamiento de la plataforma SIRITE. - La gestión de activos y pasivos del tesoro. - La modernización del marco legal. <p>Se evidencia: -Foro General de Tesorerías Generales de América Latina. -Informe CAPTAC -Monitoreo PROGEF</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>La TN construye una cultura a través de la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Benchlearning, mediante la participación en FOTEGAL -laboratorios de conocimiento, mediante la asistencia técnica del CAPTAC. -Benchmarking a través de la asistencia técnica del BID y de la ETED para implementar su sistema de pago, basado en el nuestro. <p>Se evidencia:</p>	

	<p>-Foro General de Tesorerías Generales de América Latina. -Informe CAPTAC -Minutas reunión DTIC y ETED.</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La Tesorería Nacional dentro de su planificación estratégica definió un eje acerca de la innovación tecnológica y continuidad de las operaciones, considerando al recurso humano y a los recursos tecnológicos. EL PEI 2022-2025 junto a sus ejes, objetivos y productos estratégicos ha sido comunicado y socializado a los grupos de interés relevantes por los medios correspondientes.</p> <p>Se evidencia: -PEI -TDR Plataforma de servicios -Socialización del PEI con los grupos de interés</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>La Tesorería Nacional mediante las sesiones de planificación estratégica y de manera permanente promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión. Mediante la plataforma de servicios se trabaja para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir tiempos, y proporcionarles servicios de manera más eficiente y gratuita.</p> <p>Se participa en las mesas de trabajo interinstitucionales como Burocracia Cero, Ejes Transversales, PES 2021-2024.</p> <p>Se evidencia: -correo invitación PES</p>	

	<p>-Correos de reuniones de socialización ideas creativas PEI</p> <p>-Correo de socialización de resultados CAPTAC</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Para asegurar que la Tesorería Nacional cuenta con la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia, se realiza un proceso de análisis de capacidad institucional. El equipo directivo evalúa la capacidad de infraestructura física y tecnológica, de recursos humanos y financiera, para alcanzar las metas estratégicas del periodo. Para ello, se realiza el plan anual de compras mediante un requerimiento a las unidades organizacionales de sus necesidades para las metas del siguiente período; plasmándose estas como parte integral del presupuesto del plan operativo. Finalmente, en función del techo de presupuesto aprobado, se priorizan los gastos fijos y se ejecutan los procesos de compras.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>-Plan anual de compras.</p> <p>-Política Administrativa y Financiera</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La TN realiza levantamientos de requisición de personal periódicamente, socializando con las áreas, atendiendo a sus necesidades, tomando en cuenta los procesos y funciones requeridas alineadas a la estrategia y los objetivos institucionales.</p>	

	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de RRHH -Plan de Dotación de Personal contemplado en el Plan Operativo Anual. - Procedimiento de planificación de dotación de personal. 	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>El eje central de la política de reclutamiento de RRHH de la TN, está orientada a la transparencia de las diferentes áreas comprometidas con el desarrollo institucional, para alcanzar nuevos estándares, en las transformaciones de mejoras continuas en el talento humano. Esta política prioriza el desarrollo de las capacidades y conocimientos, en función de la planificación estratégica institucional. Es decir, que los recursos disponibles para implementar el plan de capacitación del personal se enfocarán en primera instancia, a cubrir las competencias y deficiencias que sean necesarias para el cumplimiento de la misión y la visión de la organización.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Recursos Humanos. -Procedimiento de reclutamiento y selección del personal. -Plan anual de capacitación 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La TN en cumplimiento a su política de RRHH esta circunscrita a los lineamientos establecidos en la Ley No. 41-08 y sus Reglamentos de Aplicación, considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. Esto se verifica en los planes de capacitación, de dotación de personal, en</p>	

	<p>las actividades de responsabilidad social y las facilidades implementadas para el teletrabajo. Con esto, la TN equilibra el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Se evidencia: -Política de Recursos Humanos. -Plan de dotación de personal. - Foto de actividades de responsabilidad social “La Tesorería con los niños, regalo de escolares”</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La TN, cuenta con una política de recursos humanos y su correspondiente procedimiento de selección y contratación que especifica los criterios de selección, promoción, remuneración, y competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la TN. Se validan las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p> <p>Se evidencia: -Política de Recursos Humanos. -Procedimiento de selección de personal. -Formulario de requisición de personal.</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Para promover una cultura de desempeño del talento, la Tesorería Nacional cuenta con una Política de reconocimiento al personal, (en proceso de revisión), con procedimientos de evaluación de desempeño, la política de RRHH, y procedimiento de bono por desempeño individual, que se fundamenta en: cumplimiento de plan estratégico, régimen ético y disciplinario, evaluación del desempeño individual y liderazgo.</p> <p>Los líderes de la Tesorería Nacional predicen con su ejemplo, actuando personalmente en</p>	

	<p>consonancia con los objetivos y los valores establecidos.</p> <p>Se creó el comité de Responsabilidad social corporativa que ha realizado campañas de aporte de los colaboradores.</p> <p>Personalmente el sr. Tesorero lideró las campañas de apoyo de vacunación en las regiones sur y norte.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Borrador de Política de Reconocimientos -Política de RRHH -Procedimiento del bono por desempeño 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>La TN tiene como objetivo apoyar una cultura del desempeño con las personas (acuerdos), además de monitoreo y evaluación del desempeño sistemáticamente. En tal sentido se cuenta con un manual de perfiles de competencias y descriptivos de cargos. La institución monitorea el desempeño de manera trimestralmente y de manera anual para fortalecer los procesos, con la participación de los directivos por áreas, quienes socializan con los colaboradores determinando las necesidades.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de RRHH -Procedimiento de dotación de personal. -procedimiento y Acuerdo de desempeño 	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las	La TN implementa un plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. En el entendido de que los conocimientos, habilidades y actitudes son un complemento fundamental, para el desarrollo personal y el alcance de los objetivos estratégicos, la TN ha definido un Diccionario de Competencias. En estos documentos han sido definidos el comportamiento esperado de cada colaborador para hacer sostenible los resultados institucionales. Con el procedimiento de evaluación del desempeño, se detecta las necesidades de capacitación para cumplir con las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. Posteriormente se realiza un plan de desarrollo de competencias por puesto de trabajo, validado con cada supervisor.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento de evaluación por desempeño. - Plan anual de capacitación y formulario de detección de necesidades. -Diccionario de Competencias. 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Con el procedimiento de contratación y selección de personal, se integran los talentos necesarios para lograr la Misión, Visión y Objetivos. Con el plan anual de capacitación, se especializan en las áreas que necesitan para lograr los objetivos estratégicos.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de contratación y selección de personal. -Plan Anual de Capacitación. -Política de Recursos Humanos. 	

<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>La TN como forma de potencializar sus RRHH ha revisado y actualizado su plan de capacitación con el objetivo de establecer nuevas e innovadoras formas de aprendizaje que permitan desarrollar competencias y diseño de trabajo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad de los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad.</p> <p>Se evidencia: -Capacitación de Personal por competencias contemplado en el Plan Operativo Anual. -Política de Recursos Humanos.</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>La TN ha logrado establecer planes y estrategias de capacitación, que le permiten desarrollar competencias individuales, como es el manejo y uso de herramientas modernas y actualizadas que contribuyen al fortalecimiento de los diversos instrumentos de la gestión pública, incluyendo habilidades gerenciales y de liderazgo.</p> <p>Se evidencia: -Desarrollo de habilidades gerenciales. -Plan de Capacitación. -Evaluación del liderazgo en la encuesta de clima organizacional.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La institución apoya a los nuevos empleados por medio de la tutoría. Finalizada la inducción general de la institución, se le asigna al colaborador de nuevo ingreso, un tutor que le acompañará en la</p>	

	<p>inducción del cargo, mostrándole la modalidad de ejecución de los procesos con los que está vinculado. Se entrega al tutor, un formulario en que registra la cantidad de horas que ha estado en el proceso de mentoring. La calidad de la tutoría es evaluada por el colaborador y es firmada por ambos participantes.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Recursos Humanos. - Procedimiento de Inducción del Personal. -Registro de Inducción del Personal. 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La TN promueve la movilidad a través del cambio de roles. Las vacantes disponibles del rediseño organizacional aprobado van a ser concursadas, en cumplimiento de las directrices del MAP. Se consideran de manera interna, tomando en consideración el desempeño anterior de los colaboradores para ocupar de manera interina las posiciones. Igualmente, los puestos disponibles son cubiertos por los mismos empleados.</p> <p>La movilidad externa es promovida publicando los concursos disponibles en la administración pública a través del Newsletter y en cumplimiento a las directrices del MAP.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Recursos Humanos. -Procedimiento de Traslado Interno de Personal. -Procedimiento de Traslado Externo de Personal 	

<p>7) Desarrolla y promueve 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>	<p>La organización utiliza métodos modernos, para sus actividades formativas. En el Plan de Capacitación se pueden encontrar diversos programas e-learning, que se imparten con diferentes instituciones de manera tanto presencial como virtual. También es destacable que la TN en colaboración con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), ha diseñado e implementado un Módulo de Tesorería (virtual) en el Diplomado de Hacienda, especialización técnica en Tesorería, para todas las Tesorerías Institucionales y los servidores de esta entidad.</p> <p>Se evidencia: -RRHH -Plan Anual de Capacitación -Listado de personas graduadas en 2021</p>	
<p>8) Planifica 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>	<p>La TN suministra capacitación periódicamente en temas de gestión de riesgos y conflicto de interés, como procesos regulares para el mantenimiento de la ética y la aplicación de las Normas Básicas de Control Interno.</p> <p>Conforme los lineamientos de los órganos rectores involucrados han sido revisados la metodología de riesgo, como el código de ética institucional.</p> <p>En lo relativo a gestión de la diversidad y enfoque de género, la TN es un empleador que en su plantilla presenta un % de mujeres colaboradoras y % de personal femenino en puestos de dirección. Se capacita al personal mediante charlas de empoderamiento femenino.</p> <p>En la gestión de riesgos el personal se encuentra en proceso de capacitarse para luego replicar lo</p>	

	<p>aprendido y certificar a la institución en riesgos mediante la ISO 31000.</p> <p>Se evidencia: -Charla de empoderamiento femenino. -Estadísticas de RRHH. -Plan de capacitación</p>	
<p>9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El impacto de las capacitaciones es evaluado con relación al desempeño del cargo. Según el Procedimiento de Evaluación de Capacitación, los supervisores contrastan el desempeño anterior del colaborador con el actual, una vez cerrada la curva de aprendizaje. De la misma manera, quien recibe el conocimiento evalúa a la entidad proveedora y manifiesta si las distinciones de las jornadas de capacitación le son útiles en el desempeño de sus funciones. Estos elementos son considerados para la selección de proveedores y la carrera profesional del servidor.</p> <p>Se evidencia: -SEDE: Evaluación del impacto de la capacitación en el desempeño del cargo.</p>	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>l) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Desde la Tesorería Nacional se promueve la comunicación abierta, de diálogo y motivación para el trabajo en equipo. Según la Política de Comunicación, los supervisores realizan reuniones periódicas para retroalimentar sobre la gestión. Los resultados de estas reuniones se plasman en planes</p>	

	<p>de mejora y acciones de seguimiento de los diferentes aspectos en las áreas.</p> <p>Se evidencia: -SEDE: Registro de participantes de reuniones con las áreas -Política de Comunicación Institucional. -SEDE: Minuta de reuniones de trabajo y plan de acción resultante</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En la TN, existen mecanismos formales para la aportación de ideas y sugerencias de los colaboradores. Estas han sido definidas en la Política de Comunicaciones, en el Código de Ética y el procedimiento del Buzón de Sugerencias. Así como en las encuestas internas.</p> <p>Se evidencia: -Buzón de Sugerencias, Quejas y Denuncias. -Encuestas de Medición del Nivel de Servicio. -Encuesta de satisfacción con las TI para incluirla en el PEI.</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Los procesos, planes y estrategias de la organización se realizan a través de un ejercicio participativo; así como la identificación e implantación de acciones de mejora. La Tesorería Nacional (TN) es dirigida con un horizonte estratégico claramente definido, orientando al cumplimiento de las atribuciones legales y bajo un esquema altamente participativo. La Tesorería Nacional ha formulado, desarrollado, revisado y actualizado su misión, visión y valores, durante el ejercicio de planificación estratégica, según lo establece la política de planificación institucional. En estas sesiones de trabajo se socializó con los actores de la institución, incluyendo representantes</p>	

	<p>de la ASAP y del Comité de Ética. La Tesorería Nacional ha revisado, mapeado, descrito y documentado sus procesos.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>-SEDE: Identificación y Diseño de Procesos. -Colaboradores de TN involucrados en procesos, planes y estrategias de la organización. Correo socialización PEI.</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La TN ha establecido la forma de medir los resultados a través del consenso/acuerdo entre directivos y supervisados sobre los objetivos propuestos por medio a los ejercicios de planificación operativa y la formulación de los acuerdos de desempeño.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>-Sesiones de equipo para elaboración del Plan Operativo (Correo y registro de participantes) -Acuerdos de Desempeño.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>En el POA se ha establecido la satisfacción del cliente interno. La medición que requiere de una retroalimentación directa de quien recibe el servicio, dándoles la oportunidad a través de un sistema electrónico de encuestas, de realizar todas las propuestas de mejora en atención a los procesos evaluados. Los informes de las encuestas son publicados en la Plataforma Alfresco y comunicados por Newsletter, para que todos los colaboradores puedan acceder a ellas.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>-Convocatorias para participar en encuestas.</p>	

	<p>-Planes de acción de encuestas. -Captura de pantalla de ALFRESCO</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>En el POA se establece que las áreas competentes aseguren buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, mediante el mantenimiento preventivo de la planta física. En lo relativo al cuidado de la salud, se realizan jornadas y charlas de prevención y se socializan y apoyan las jornadas de prevención del cáncer de mama, vacunación, etc. Desde el consultorio médico, todos los colaboradores tienen acceso a los primeros auxilios y consultas médicas de primer nivel de atención y preventiva. Se ha establecido el Comité de Salud y Riegos Laborales el cual realiza simulacros, charlas y capacitaciones para los colaboradores. Las áreas de la institución se encuentran señalizadas con la ruta de evacuación.</p> <p>Se evidencia: -Política de Seguridad y Salud Ocupacional. -correo de socialización de prevención contra el cáncer de mama. -SEDE: consultorio medico</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La Tesorería Nacional asegura el equilibrio entre el trabajo y la vida de los empleados, en la pandemia se estableció el teletrabajo y se proporciona la flexibilidad a personas para trabajar de manera flexible por temas médicos. Se ofrecen las licencias de maternidad, enfermedad y paternidad con todos los permisos correspondientes para el seguimiento médico.</p> <p>Se evidencia:</p>	

	<p>-SEDE: expediente de personal -Pantalla de seguimiento de teletrabajo.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En la TN se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad según lo establecen las políticas del Estado y nuestra política de RRHH.</p> <p>Se evidencia: -Directrices relativas a empleados con discapacidad contempladas en la Política de Recursos Humanos. -Certificaciones medicas del personal</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La TN recompensa a los colaboradores de forma monetaria mediante el cumplimiento de la política de recursos humanos y de beneficios: Se establecen los beneficios de bonos por desempeños, de bonos de cumplimiento de indicadores del SISMAP, y bonos correspondientes al sector hacendario.</p> <p>De los beneficios no monetarios se apoyan la conformación de equipos de softball, la inclusión en la estructura organizacional de la división de beneficios laborales y el dispensario médico, el cual se encuentra disponible en horario extendido. Se realizan jornada de salud, y se le permite los permisos por situaciones médicas. Además, la TN se acoge a las disposiciones de la Ley No. 41-08 respecto de los permisos para formación y estudio, adaptación de horarios de trabajo, etc. La política de recursos humanos establece que en atención a condiciones específicas de un servidor y considerando la naturaleza del cargo, el colaborador puede solicitar un cambio de horario a través de su supervisor.</p>	

	Se evidencia: -Charlas de Salud. -Política de Recursos Humanos	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	La TN es una institución pública, cuya naturaleza es fundamentalmente operativa y técnica, pero se tienen criterios claros con respecto a los compromisos y alianzas de tipos sociales y humanas que se deben establecer con entidades del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles que redunden en beneficios del país. En el taller de planificación estratégica se identificaron y/o confirmaron nuestros socios claves: Del sector bancario: Banco Central, Banco de Reservas De las Instituciones Públicas: DIGEPRES, DIGECOG, MH, CGR, DGCP, DGPLT, CP Tesorerías Institucionales. A través del CAPGEFI, ofrecemos capacitación a todos los servidores públicos en: introducción al Sistema de Tesorería, y el diplomado en especialización técnica en Tesorería.	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Para los ciudadanos y la sociedad civil les ofrecemos cualquier tipo de información vía la OAI.</p> <p>Con los organismos internacionales somos miembros del FOTEGAL, y trabajamos con apoyo del BID, PROGEF y CAPTAC.</p> <p>La TN, como institución socialmente responsable implementa su política de gestión medioambiental</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Agenda del taller de Planificación Estratégico. Comunicaciones a grupos de interés externo -Fotos reuniones con socios claves 	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>En atención a la naturaleza de las operaciones que realiza la Tesorería Nacional, las alianzas más relevantes para ella, son las vinculadas al flujo de efectivo y las operaciones financieras del Tesoro. Este elemento es de tal importancia, que el mismo ha sido considerado como uno de los objetivos estratégicos del eje 2 del PEI: “Gestión Activa de Caja”.</p> <p>Se ha definido como Banco Agente, al Banco de Reservas, el cual es una entidad del Estado. Con el mismo se han firmado dentro del convenio marco suscrito por BANRESRVAS y el Ministerio de Hacienda, los convenios adenda que establecen las pautas para el mejor funcionamiento de proyectos que están desarrollando en la TN.</p> <p>Adicional, con el Banco Central se maneja por contrato los</p> <p>Con la empresa CARDNET, se gestiona la plataforma SIRITE, que consiste en una pasarela de pagos.</p> <p>Con cada institución se realiza un contrato para su inclusión en SIRITE.</p>	

	<p>Se evidencia: -SEDE- Copia de contrato SIRITE- instituciones. -SEDE- Convenios adenda Banreservas -SEDE- Contrato TN-CARDNET</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>TN tiene varios proyectos en colaboración con otras organizaciones. El SIRITE que se lleva en coordinación con la DIGES, que se convierte en una iniciativa estratégica junto con la OGTIC en el marco de Burocracia Cero. Con CARDNET del sector privado para la pasarela de pagos vía tarjeta de crédito del SIRITE. Por otro lado, la institución actualizó y mejoró los convenios adenda con el Banco de Reservas, después de un diagnóstico general de las operaciones del Tesoro.</p> <p>Se evidencia: - SEDE- Copia de contrato SIRITE- instituciones. -SEDE- Convenios adenda Banreservas -SEDE- Contrato TN-CARDNET</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Al realizar su análisis FODA dentro de su marco estratégico la TN identificó sus grupos de interés y dentro de las necesidades de alianzas publico privada definió las estrategias a utilizarse con las mismas en función de su inclusión en el Tesoro Nacional.</p> <p>Actualmente existe un acuerdo marco entre Banco de Reservas y Tesorería Nacional, donde se especifican las condiciones generales y responsabilidades en cuanto al manejo de las cuentas, inversiones, aplicaciones financieras, entre otros. La Tesorería Nacional ha realizado un</p>	

	<p>contrato con la empresa CardNet (donde se establecen los tiempos de transacción, comisiones etc.), a fin de que la ciudadanía pueda realizar el pago de los servicios públicos de forma electrónica, utilizando una tarjeta de crédito o débito.</p> <p>La TN se encuentra en proceso de validar la inclusión de los fideicomisos y app en el sistema de Tesorería.</p> <p>Se evidencia: -SEDE: Acuerdo Banreservas. -SEDE: Acuerdo CardNet.</p>	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>La TN, asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes, de acuerdo con la ley de Contrataciones Públicas.</p> <p>Con la implementación de la política de Gestión Medioambiental, se iniciaron acciones de disminución de residuos y se les solicitó a los proveedores de almuerzo, que suplieran en envase biodegradables.</p> <p>Se evidencia: -Evidencia de Código de ética a proveedores. -Política de Gestión Medioambiental -Comité de Sostenibilidad Institucional.</p>	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Se garantiza la transparencia mediante la política de comunicación institucional alineada a los instrumentos definidos por la DIGEIG y por la	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>OGTIC, asegurándose un proceso proactivo de información relacionado con los ciudadanos.</p> <p>Con respecto a las Tesorerías Institucionales, se garantiza la transparencia mediante las mejoras a implementarse en el SATI.</p> <p>El portal institucional garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva y proporciona los datos abiertos de la institución, entre los que se encuentran sus principales autoridades y demás informaciones.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Comunicación Institucional. -POA de la TIC -SEDE: Calificaciones de portal de transparencia 	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>La TN como órgano rector del Sistema de Tesorería remite encuestas a las tesorerías institucionales para valorar los servicios ofrecidos. Con relación al público externo, presentamos un buzón de sugerencias para que nos valoren su experiencia. Adicional se tienen buzones de sugerencias para los colaboradores. Con el comité de calidad se analizan las opiniones recibidas y socializan con las áreas misionales para ver su implementación y posible mejora.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Medición de Satisfacción Clientes Tesorerías Institucionales. -Procedimiento buzón de sugerencias y formatos. -Informe buzón de sugerencias. 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión</p>	<p>El marco de trabajo para recoger ideas, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes está definido por tres</p>	

<p>de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>componentes: la Política de Comunicación; los procedimientos que formalizan el uso del Buzón de Sugerencias y el SITNA, donde las Tesorerías Institucionales plasman sus requerimientos.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento de Medición del Nivel de Servicios a través del Buzón de Denuncias y Sugerencias -Medición de Satisfacción Clientes Tesorerías Institucionales. -Política de Comunicación Institucional 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La Tesorería Nacional desarrolla mediante su política de comunicación una gestión eficaz a las expectativas informando y explicando los servicios disponibles. En el portal web se encuentran definidos y explicados los servicios disponibles, sus estándares de calidad, tiempo de respuesta, requerimientos y personal de contacto.</p> <p>A la fecha la TN no presenta una carta compromiso al ciudadano porque sus servicios están dirigidos a instituciones del Estado.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Comunicación Institucional. - portal web, Tesorería Nacional -Portal de transparencia Tesorería Nacional - Informe de no aplicación de carta compromiso 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>La Tesorería Nacional alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos, asignando recursos para los planes operativos, de recursos humanos, de adquisición tecnológica y de compras, en función de las prioridades definidas en el PEI. Esto se realiza de manera conjunta y coordinada con las áreas de planificación y presupuesto, siguiendo los lineamientos de la DIGEPRES. Las estrategias y planes que materializan este marco estratégico son realizados con el apoyo de todos los grupos de interés.</p> <p>Se presenta una ejecución presupuestaria de un 98%.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Correos de plan anual de compras -presupuesto físico financiero -POA 2022 -Memoria institucional 2021, pág.60 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>la TN en cumplimiento con los lineamientos de la DIGEPRES y cónsone a la metodología VAR, evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros, y también su matriz de riesgos.</p> <p>Se Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Metodología VAR -Matriz de riesgos -Presupuesto físico financiero 	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La Tesorería Nacional cumple las normas dictadas por DIGEIG para asegurar la transparencia presupuestaria y financiera. En el portal de transparencia están publicadas las informaciones institucionales por mes, como son: la ejecución presupuestaria, la nómina, los procesos de compras, las estadísticas institucionales, y las ejecuciones del POA, con los proyectos.</p> <p>Todos los procesos de compras son publicados en el Portal Transaccional, como indica la puntuación del SISCOMPRAS.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal de Transparencia de TN. -Requerimientos de publicaciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). - SISCOMPRAS . 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>La TN, mediante el cumplimiento de la política administrativa y financiera, realiza un análisis de los gastos y recursos para asegurar la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando sistemas de control y evaluación eficientes de los gastos corrientes, como son telefonía, mantenimiento de vehículos, análisis de costos de especies timbradas.</p> <p>La eficiente gestión en los procesos de compras y contrataciones han logrado ahorros de RD\$12,865,749.00 en 11 procesos que corresponden a la contratación para la impresión de especies timbradas; eliminación de cargos por moras en la facturación de servicios telefónicos de</p>	

	<p>RD\$130,623.61, correspondientes a certificaciones de retenciones realizadas, pero no notificadas; cancelaciones de contratos de publicidad por RD\$139,341.00 mensuales, y de servicios de fax, líneas fijas y servicios de telefonía móvil, sin usuarios identificados, por RD\$146,698.00 mensuales y cancelándose el pago de RD\$75,000.00 mensuales por contrato de alquiler de parqueos de los colaboradores; negociando los mismos de manera gratuita.</p> <p>Se evidencia: -Memoria institucional 2021 pag. 61</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La TN, como institución dependiente del MH, no realiza presupuesto plurianual, pues la metodología del Órgano Rector, la DIGEPRES, indica que es al Ministerio al cual corresponde. Se realiza presupuesto por proyecto, y se le da seguimiento a la ejecución del presupuesto institucional. Se cumple con las normativas de los Órganos Rectores del SIAFE (DIGEPRES, Compras, DIGECOG)</p> <p>Se evidencia: -Presupuesto físico financiero -Presupuesto de PROGEF -Seguimiento presupuesto físico financiero</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Dirección Administrativa Financiera realiza un control y seguimiento financiero a las modificaciones y ejecuciones presupuestarias, coordinada con el dpto. de planificación y desarrollo.</p>	

	<p>Conforme a la política definida por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), la TN ha realizado su presupuesto físico-financiero, definiendo una estructura programática por producto, el cual fue validado e incorporado a los registros del Sistema de Gestión de Información Financiera (SIGEF). Trimestralmente la producción físico- financiera es monitoreada. Se realiza un informe que se remite a DIGEPRES, para alimentar el índice de gestión presupuestaria.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>-Índice de Gestión Presupuestaria. -Informe de Ejecución del Presupuesto Físico Financiero</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Con el objetivo de almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización, de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos se cuenta con los siguientes sistemas: ALFRESCO, SITNA, SATI, SIGEF, Sistema de Consultas de Pago. A nivel estratégico se ha definido un portal de servicios que automatiza los requerimientos solicitados por los ciudadanos.</p> <p>Se evidencia:</p>	

	<p>-Alfresco. -Sistema de Atención a las Tesorerías Institucionales (SATI). -TDR Portal de Servicios</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Para cumplir con las competencias atribuidas en su marco legal, la Tesorería Nacional recoge información disponible externamente, desde sus fuentes oficiales, que son procesadas y utilizadas eficazmente, algunas de ellas son: Informaciones tributarias: DGII, DGA Informaciones bancarias: los extractos bancarios (archivos de códigos a ser cargados al SIGEF), las tasas de cambio Información de los órganos rectores del SIAFE: La estimación de los ingresos de la DGPLT, las informaciones de la DIGEPRES, las informaciones e conciliaciones, entre otros. Entre los objetivos estratégicos ha definido, el objetivo 2.2. Gestionar e interconectar de forma oportuna la información para el Sistema de Tesorería, mediante el cual se espera mejorar los mecanismos de recepción de las Informaciones sobre las recaudaciones (DGII, DGA) informaciones de los Órganos rectores y del sistema Bancario.</p> <p>Se evidencia: -PEI 2022-2025 -Pantalla SATI -Modelo de programación de caja</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el</p>	<p>El proceso de modernización llevado con el acompañamiento de la asistencia técnica del CAPTAC, a que está siendo sometida la institución</p>	

<p>conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>desde mediados del 2021, establece cambios en el sistema de registro que impactan, como es la implementación o integración en esta primera etapa, del Back Office, cuyo accionar es hacer mucho más funcional los procesos y tiene la misión de incorporar con el mapeo de los hechos financieros, impactos con los registros de informaciones unificadas. En la TN se controla constantemente la información y el conocimiento de la organización, aseguramos su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. La alineamos también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>Además, la TN se encuentra inmersa en las iniciativas Burocracia Cero, con la OGTIC, Republica Digital, ejes transversales.</p> <p>la Tesorería Nacional logró en este último año las siguientes certificaciones de carácter normativo tecnológico, expedidas por OGTIC: NORTIC A5, B2, A6, A2, A3, A4, E1.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos consultoría CAPTAC -SEDE: Mural de certificaciones NORTIC. -Correo de invitación. 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La TN, estableció en su marco estratégico el objetivo estratégico “ 4.1. Fortalecer la gestión del talento humano implementando planes, programas y beneficios competitivos que garantice la excelencia”, con la finalidad de establecer mediante su plan de capacitación, redes de aprendizaje para obtener aportes creativos de los colaboradores. Adicionalmente se han definido la simetría de las</p>	

	<p>informaciones necesarias para poder tomar las decisiones institucionales que impactan en el Sistema de Tesorería.</p> <p>Con la participación en los talleres de FOTEGAL, el personal participa, recibe e intercambia informaciones precisas atinentes al comportamiento de las tesorerías en América Latina y recibe capacitaciones sobre las últimas tendencias.</p> <p>Mediante esta, se genera un gran espacio de discusiones abiertas y exposiciones, que nos permite hacer análisis comparativos, acrecentando los niveles de conocimiento sobre las gestiones modernas de tesorería.</p> <p>Con el apoyo técnico del CAPTAC, se está construyendo el modelo de gestión del Tesoro basado en riesgos, cuya construcción se realiza con la participación de todo el personal de la Tesorería.</p> <p>Con la participación de asistencias técnicas del BID, se consolida la TN como actor estratégico del SIAFE, y se adoptan las nuevas acciones de gestión pública.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>-CAPTAC: Informaciones virtuales vía conferencias de consultores FMI</p> <p>-Correo de convocatoria de Fotegal 2021.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La TN monitorea la información y el conocimiento de los colaboradores través de la implementación de talleres de inducción y socialización por área de trabajo. La Política de Gestión Documental, asegura que la documentación actualizada se encuentre disponible para los colaboradores y mediante la</p>	

difusión de estas, se conoce el quehacer institucional en cada una de las áreas de la institución.

Los encargados y colaboradores intercambian y adquieren conocimientos relevantes, confiables y seguros en sus respectivas áreas de desempeño.

También implementamos la metodología de las encuestas como forma de detectar necesidades y mejoramiento de los servicios públicos que ofrecemos. Dentro del clima organizacional de la institución (RRHH), tenemos el mejoramiento de los procesos y el desempeño vía la aplicación de auditoría. La TIC para el mejorar su desempeño, de dar soporte tecnológico, a su vez aplica tipo de encuestas en determinados espacios. El buzón de sugerencias funciona permanentemente, permitiendo recolectar informaciones valiosas para la institución. En sentido general podemos decir que el personal de la institución utiliza básicamente tres métodos para gestionar información y conocimientos, como son: acompañamientos durante la inducción, documentación de procesos y procedimientos y manuales de usuario.

Se evidencia:

-SEDE: Acompañamiento durante Inducción.

-buzón de sugerencias

-SEDE: Procesos y procedimientos documentados.

<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La TN, ha logrado establecer mecanismos internos para la transferencia y difusión de toda la información en las diferentes áreas, asegurándose de que todos los empleados tengan acceso a la misma, a su vez permite y/o garantiza que los colaboradores puedan acceder con facilidad hacia la obtención de nuevas y relevantes herramientas de conocimiento en sus respectivas áreas, socializando dichos conocimientos por área de trabajo. Poniendo de manifiesto los niveles tecnológicos y operativos alcanzados, para el avance y el desarrollo institucional.</p> <p>Como se ha mencionado anteriormente, la Política de Comunicación establece el uso de Newsletter, intranet y boletín informativo, para que los colaboradores estén enterados. Adicional, se mantiene actualizado el mural informativo.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta de detección de necesidades (DTIC, remitido después de los talleres PEI) --Newsletters. -Mural Informativo. -Biblioteca Virtual en Alfresco. 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>A través de un criterio claro y transparente la TN en cumplimiento con la a Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno. Dominicano (NORTIC A3), asegura el acceso para un intercambio de datos e informaciones, que tienda a edificar de forma clara y transparente a sectores externos involucrados. Esta institución, de forma fácil y asequible, facilita sus herramientas para el</p>	

	<p>conocimiento, teniendo en cuenta las necesidades prioritarias y específicas de quienes le han requerido.</p> <p>Con relación al compartimiento de datos con los grupos de interés externo, en el portal web se publican las informaciones de mayor relevancia, según se describe en la política de comunicación.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Comunicación. -Información contenida en la sección de transparencia del Portal Web Institucional. -SEDE: Calificación DIGEIG. 	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>La TN asegura el intercambio conocimiento sea socializa con todos los empleados, para que cuando dejen de laborar en la institución, este conocimiento sea retenido, esto se logra a través de un sistema de gestión de calidad robusto que cuenta con los procesos debidamente documentados y la socialización de la documentación interna.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Control Documental -Sistema de Gestión Documental ALFRESCO 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La TN en su proceso de definición de su marco estratégico presenta un eje y objetivos estratégicos sustentados en la tecnología, adicional en el acompañamiento técnico del CAPTAC se definió la tecnología como parte de la estrategia para la	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>modernización del Sistema de Tesorería, acorde a las mejores prácticas internacionales.</p> <p>Estas iniciativas se traducen en un PEI2022-2025 y un POA 2022 alineado completamente a contribuir con estos objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Se evidencia: -PEI 2022-205 -POA TIC 2022 -Informe de CAPTAC</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Mediante la inclusión en su PEI 2022-2025 y POA 2022 la TN monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto, en el presupuesto institucional y mediante las iniciativas que se realizan mediante fondos de cooperación. En ese contexto, se han identificado los objetivos 3.1 Garantizar la sistematización y uso de las TICS en los procesos de la Tesorería; 3.2. Realizar una actualización tecnológica al Sistema de Tesorería que permita garantizar el ejercicio de la rectoría y 3.3. Elaborar, implementar y gestionar el plan de continuidad de las operaciones. Con estos se desarrollan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La automatización del portal de servicios mediante el cual los ciudadanos tendrán ahorros significativos al no tener que desplazarse. • implementar el SIRITE y su acuerdo con CARDNET, que es el pago de servicios al sector público a través de tarjetas de crédito y débito y el sistema de recaudación de ingresos SIRITE. <p>Todas estas implementaciones, integradas por un sistema de información computarizada, elementos</p>	

	<p>de carácter normativo, procedimental e instrumental, significa beneficios para los ciudadanos, agilización de proceso y modernidad para la Tesorería, así como reducción de costo transaccionales, para todo el sistema que forma parte de dicha plataforma.</p> <p>Se evidencia: -TDR SIRITE -TDR Portal de Servicios -POA TIC.</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Con el apoyo del CAPTAC, desde el segundo semestre del 2021, esta institución está inmersa en una dinámica de modernización interna, en los campos operativo, institucional y tecnológico. Para tales fines la TN rubricó un acuerdo de cooperación para su modernización con el CAPTAC, desde su primera reunión la misión planteó como objetivo general del programa, la necesidad de estructurar un proyecto a mediano plazo que implemente una gestión moderna de apoyada en plataformas modernas de tecnología e interoperabilidad con los órganos rectores del SIAFE. y con el desarrollo del PEI 2022-2025 en diciembre 2022, la TN identifica y planifica el uso de nuevas tecnologías, relevantes para mejorar y aplicar nueva tecnología a los procesos operativos a través de herramientas y plataformas como el SIGEG, SIRITE, programación de Caja, Gestión de Activos y Pasivos, etc. Además, la TN se encuentra inmersa en las iniciativas Burocracia Cero, con la OGTIC, Republica Digital, ejes transversales.</p>	

	<p>la Tesorería Nacional logró en este último año las siguientes certificaciones de carácter normativo tecnológico, expedidas por OGTIC: NORTIC A5, B2, A6, A2, A3, A4, E1. Se presentan los datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado.</p> <p>Se evidencia: -Talleres y consultoría sobre el CAPTAC -SEDE: Mural de certificaciones. -Política de Tecnología de la Información.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>El proceso de modernización, creatividad e innovación a que está sometida en la actualidad la TN, requiere una gran capacidad de participación e integración en su personal de mando y colaboradores, como forma de poder enfrentar satisfactoriamente cada uno de los obstáculos que pudieran presentarse. El entorno competitivo y de buen desempeño que acusan un conjunto de instituciones públicas alrededor de la TN, involucradas con el SPNF, explican la necesidad que esta acelera los cambios hacia la modernización, el acuerdo de asesoría para la modernización CAPTAC, y nuestra integración al FOTEGAL, SIRITE, SIGEF, hacen que permanentemente se adquieran informaciones digitales que permiten un mejor funcionamiento a nivel operativo y tecnológico. Dichas informaciones al ser almacenadas por la TN, en la nube, constituyen herramientas relevantes, oportuna y actualizadas que al ser incorporadas correctamente en unas áreas específicas nos permiten avanzar los procesos, y alcanzar las metas programadas.</p>	

	<p>Se evidencia: -FOTEGAL -CAPTAC -SIRITE</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La TN desde su planificación estratégica ha establecido un eje para la innovación tecnológica y continuidad de las operaciones, con objetivos alineados a la estrategia de gobierno digital del país y alineado a la simplificación de procesos, mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea. Para esto se está desarrollando el Portal de Servicios y demás iniciativas del Sistemas de Tesorería.</p> <p>En cuanto a la digitalización, estamos simplificando los procesos operativos; reduciendo costo, tiempo y aumentando el coeficiente de productividad, todo en procura de la calidad en los servicios.</p> <p>Un factor importante para lograr dichos cambios es la integración y socialización entre los mandos de dirección y/o colaboradores, pero esto se logra con un fuerte liderazgo transformista y colaborador, que optimice recursos, pero sobre todo que toma en cuenta las quejas para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. El cambio hacia la digitalización de proceso presupone principalmente cambiar la metodología de trabajo.</p> <p>Se evidencia: -Portal web</p>	

	<p>-Interacción con los grupos de interés y asociados.</p> <p>-TDR Portal de Servicios.</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>A partir del 2019, se han implementado la Política de Ciberseguridad y Continuidad de Operaciones, con medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>En ese sentido la TN se mantiene atenta a las innovaciones tecnológicas, en función de los indicadores generales del gobierno para tales fines. Evidencia de ello es el cambio en las políticas de tecnología de la información, para incluir aspectos para fortalecer la seguridad de los datos, incluir lineamientos externos, etc.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>-Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.</p> <p>-Política de Tecnología de la Información.</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>En la TN se mide el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC., a través de la Política de Medioambiente, para la gestión de residuos electrónicos en la cual se ha definido los responsables.</p> <p>La TN está comprometida a proporcionar acceso a todas las personas, con un entorno accesible, para nuestros colaboradores con discapacidad visual, le</p>	

	<p>suministramos un equipo accesible. Para los ciudadanos con el proyecto del Portal de servicios se contemplan las pautas de accesibilidad web.</p> <p>Se evidencia: Política de medio ambiente - Procedimiento de medio ambiente -TDR Portal de Servicios.</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La Tesorería Nacional programa periódicamente el mantenimiento eficiente y sostenible de los bienes e inmuebles. Estas operaciones están preestablecidas a través de los procedimientos de: “Formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo; y, Mantenimiento Correctivo de Equipos”. Estos describen que en la organización se prepara y/o actualiza, un inventario general de equipos. A partir de la cantidad, tipo y ubicación de estos, se detallan el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y el Plan de Mantenimiento Correctivo. En el 2021, se adquirieron una nueva unidad de transporte del personal, 2 vehículos utilitarios y una planta eléctrica para la redundancia del suministro eléctrico.</p>	

	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política del Departamento Administrativo. -SEDE: Formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo. -SEDE: Proceso de compra de Planta eléctrica. 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La TN proporciona condiciones de trabajo e instalaciones efectivas, para el personal mediante la remodelación de las áreas, y el mantenimiento preventivo. Para los temas de seguridad incluido el acceso sin barreras, se utilizan las directrices del Ministerio de Trabajo y del Comité de Salud y Riesgos Laborales y se realizan simulacros de evacuación. Las escaleras tienen las antideslizantes instalados.</p> <p>Las unidades de aire acondicionado son inspeccionadas y reciben mantenimiento de manera preventiva y la iluminación en las oficinas es la adecuada.</p> <p>Para las áreas de acceso a los ciudadanos, se dispone de rampas para facilitar el acceso de personas con discapacidad.</p> <p>Actualmente se tiene un proyecto de rediseño de la planta física para continuar con la mejora de los espacios de trabajo.</p> <p>Para los vehículos, se contrató un taller para gestionar los mantenimientos preventivos y correctivos que se requieran.</p> <p>En el 2021, se remodelaron las áreas de Transportación, servicios generales, comedor y bóvedas.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -SEDE: remodelación. 	

	<p>-SEDE: Formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo.</p> <p>-SEDE: Contrato de mantenimiento preventivo de los vehículos.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La Tesorería Nacional bajo su marco estratégico presenta un manejo integrado de la gestión de las instalaciones; fortalecido con la nueva estructura organizacional que viene a fortalecer la gestión administrativa-financiera de la institución. Se programa el mantenimiento eficiente y sostenible de los bienes, inmuebles y vehículos (descritos en el ejemplo 4.6.2). Estas operaciones están preestablecidas a través de los procedimientos de: “Formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo; y, Mantenimiento Correctivo de Equipos”. Estos describen que en la organización se prepara y/o actualiza, un inventario general de equipos. A partir de la cantidad, tipo y ubicación de estos, se detallan el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y el Plan de Mantenimiento Correctivo.</p> <p>En cumplimiento de la política de sostenibilidad ambiental, la TN ha implementado un enfoque de compra sostenibles a través del cual prioriza la adquisición de equipo de bajo consumo y eco amigable, alineada a los ODS.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>- Estructura Organizacional</p>	

	<p>-Política del Departamento Administrativo. -SEDE: Formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		<p>No aplica. Al ser la TN un órgano con altos niveles de confidencialidad por la información que maneja, no se recomienda el que las instalaciones estén a disposición de la comunidad</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Tesorería Nacional posee una flotilla vehicular, para facilitar el transporte y el acceso a la organización para sus empleados. La política administrativa define los criterios para el uso de las rutas de transporte e informa la metodología de cómo los colaboradores de nuevo ingreso pueden hacer uso de este beneficio.</p> <p>La institución promueve el transporte colectivo para los empleados para reducir el impacto negativo de los combustibles fósiles al medio ambiente.</p> <p>Se ha designado personal para el apagado de las luces y aires acondicionados, así como un cambio de luminarias a LED.</p> <p>Se evidencia: -Política de sostenibilidad ambiental -Política del Departamento Administrativo. -Procedimiento de Mantenimiento y Reparación de la Flota.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La Tesorería Nacional se encuentra en el edificio del Ministerio de Hacienda. Allí concurren todas las Direcciones Generales con las cuales la institución interactúa en el SIAFE. Esto permite a los usuarios acceder fácilmente a la entidad.</p>	

	<p>Para quienes tienen vehículo propio, la entidad cuenta con una política de asignación de parqueos. En función de la última encuesta de servicios administrativos, se parquean en la calle César Nicolás Penson y en el parqueo del Banco Central. En adición, la Tesorería Nacional está ubicada en la Avenida México, desde donde se puede acceder por varias rutas de transporte público.</p> <p>Se evidencia: -SEDE: Contrato de parqueos para personal. -SEDE: Asignación de parqueos</p>	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La Tesorería Nacional ha revisado, mapeado, descrito y documentado sus procesos a través de la identificación de su Mapa de Macroprocesos, el cual define los procesos estratégicos e incluyen el desarrollo de capacidades, control interno, planificación interna y gestión de calidad. A su vez los Procesos Misionales, involucran el control de ingresos, la caja activa, los pagos y las cuentas, representando esta última la rectoría del sistema de Tesorería.</p> <p>El Proceso de Apoyo cuenta con los servicios generales, el talento humano, servicios y tecnología, y administrativo financiero, comunicaciones, jurídico y OAI.</p> <p>Se evidencia: -Mapa de procesos.</p>	

	-Mapa de cadena de valor.	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La TN mediante la Política de gestión documental diseñó e implementó la gestión por procesos. Todos los directores, encargados de departamento, encargados de división y técnicos conocedores en las operaciones de TN, revisaron y actualizaron los procesos institucionales, en función del nuevo marco estratégico.</p> <p>Resultando en la actualización del mapa de procesos institucionales, el mapa de cadena de valor y las fichas de proceso que asignan las responsabilidades de los propietarios o dueños de proceso alineados a la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p> <p>Cada uno de los documentos se trabajaron con los interesados y se socializan con todo el personal.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Formato Fichas de procesos. -Mapa de macroprocesos. -Política de control documental. 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La TN en cumplimiento de la Política de Control Documental, la Metodología VAR y la Política de Planificación Institucional y sus procedimientos, así como las NOBACI, tiene definido el análisis y evaluación de los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, que aseguran el cumplimiento del PEI 2022-2025.</p> <p>En la TN, analizamos y evaluamos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, estableciendo</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>su conexión con los planes y su entorno cambiante durante el proceso de planificación estratégica. Para asegurar el cumplimiento de los objetivos en la institución, es necesario que los mismos estén alineado con el PEI y el presupuesto.</p> <p>Los riesgos y los factores críticos para el éxito en la institución son reducidos drásticamente, al establecerse la Política de Auditoría Interna, como son la evaluación, y seguimiento permanente, que permite el manejo de informaciones oportuna, detectándose las principales falencias y haciendo correcciones precisas, que redunden en satisfacer las expectativas de los ciudadanos/clientes.</p> <p>LA TN en su marco estratégico asume las mejores prácticas internacionales de los sistemas de Tesorería y en la misma se incorporan en su Modelo de Gestión del Tesoro basado en Riesgos (Borrador) las expectativas de los ciudadanos/clientes y la capacidad institucional de adaptarse a los cambios.</p> <p>Se evidencia: -PEI 2022-2025 -SEDE Borrador Modelo de Gestión del Tesoro basado en Riesgos. -Política de Auditoría de Calidad.</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La TN, mediante la implementación del Manual de Organización y Funciones (MOF) y la política de Gestión Documental en sus políticas y Procedimientos se identifican a los propietarios del proceso y/o las personas que controlan todos los pasos del proceso</p>	

	<p>El departamento de RRHH al contratar personas establece responsabilidades operativas según el perfil y las competencias del involucrado.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Gestión Documental -Manual de Organización y Funciones -Manual de Cargos 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La TN como institución proactiva evalúa u mejora sus procesos como una actividad constante en su POA 2022. La mejora continua se aplica considerando las limitaciones respecto al Sistema de Gestión Financiera (SIGEF) y al marco legal existente.</p> <p>Al aplicar simplificaciones en los procesos de sus operaciones, se identifica el funcionamiento de los procesos, socializando e intercambiando informaciones e ideas con todas las partes involucradas, recopilando lo más importante del proceso</p> <p>El área valida e incorpora las mejoras, construyéndose de manera conjunta una versión mejorada de los procesos. Toda Política y proceso documentos, es revisado por el área jurídica para verificar su impacto. Esto se realiza en cumplimiento de la Política de Gestión Documental y las NOBACI.</p> <p>En su planificación estratégica, se definió el objetivo de Actualizar el marco legal y normativo.</p> <p>Algunos ejemplos son: la mejora de la consulta de pagos y del proceso de gestión de cuentas.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Control de inventario de la gestión de control documental. -Política de gestión Documental -TDR actualización el marco legal y normativo 	

<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Desde la nueva gestión se impulsa la innovación al solicitarle al CAPTAC el apoyo técnico para desarrollar el modelo del Tesoro basado en riesgos y alineado a las mejores prácticas internacionales en la gestión de tesorería.</p> <p>Además, la participación del personal en las sesiones de trabajo y de Benchlearning de FOTEGAL donde se presentan y se crean los vínculos para las mejores prácticas de la región, se discuten estrategias conjuntas para la mejora.</p> <p>Todo esto sirvió de insumo para las sesiones de marco estratégico y la definición del PEI 2022-2025 con los objetivos estratégicos encaminados a modernizar la tesorería acorde a las mejores prácticas internacionales.</p> <p>Los procesos innovadores de la institución conforme al PEI y vinculados al Benchlearning, son los vinculados a la programación y gestión activa de caja, con el apoyo de las tecnologías y del recurso humano, las cuales constituyen la base de la visión institucional definida.</p> <p>Se involucraron a los actores externos relevantes para recibir su retroalimentación y que conozcan las expectativas que se presentan en nuestro PEI.</p> <p>Se evidencia: -Informe no. 1 del CAPTAC. -Foro de Tesorerías Generales de América Latina (FOTEGAL).</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de</p>	<p>En la definición de su marco estratégico, se han definido los indicadores y resultados estratégicos,</p>	

<p>desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>que serán medidos de manera semestral como indica la Política de Planificación Institucional. Estos indicadores junto a sus metas y medios de verificación permiten monitorear la eficacia de los procesos. Todo esto con su seguimiento operativo de manera institucional a través del POA y su seguimiento individual a través de los acuerdos de desempeño individuales.</p> <p>Se han definido en la mejora de los procesos, los acuerdos de niveles de servicio (AQL) de las diferentes áreas, así como los plazos, requisitos y tiempos de entrega.</p> <p>Por la naturaleza de la organización, esta no aplica para carta de compromiso.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de Sustentación de No aplicación de Carta de Compromiso. -Indicadores Clave. 	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La TN cuenta con políticas claramente definidas, para la revisión y mejoramiento de procesos internos, como es la Política de Gestión Documental, la Política de Auditoría de Calidad y la normativa para los controles en la organización definidas por las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), las cuales definen el nivel mínimo de calidad o marco general requerido para el control interno del sector público y proveen las bases para que los Sistemas de Administración de Control y las Unidades de Auditoría puedan ser evaluados.</p> <p>La División de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión es la responsable de revisar y mejorar los procesos y el departamento de TIC, de las normas de protección de datos personales y de información del Estado mediante la Política de</p>	

	<p>Ciberseguridad definiendo los controles y acceso correspondientes. Además, el Comité de Ética, en cumplimiento de sus funciones, valida el gestionar ético de cada colaborador.</p> <p>Se evidencia: -NOBAC -Política de Ciberseguridad. -Código de Ética</p>	
--	---	--

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La TN en su normativa indica que sus servicios están destinados a las instituciones del Sector Público No Financiero (ISPNF) las cuales involucra en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad.</p> <p>A estas instituciones se les realizan encuestas que son aplicadas anualmente, además se diseñó el Sistema de Atención a las Tesorerías (SATI) el cual permite que las ideas de mejoras, que aportan a las mejoras de los procesos se incorporen en los estándares de calidad que se definen a partir de estos insumos.</p> <p>Se evidencia: Plan de acción de las encuestas -Encuestas de Satisfacción a Tesorerías Institucionales.</p>	

<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Con la consolidación de las diferentes iniciativas, la TN utiliza métodos innovadores para desarrollar los servicios, involucrando las necesidades de sus grupos de interés en la definición de las iniciativas, desde su concepción, hasta su desarrollo. El enfoque utilizado se encuentra alineado a la simplificación de trámites y burocracia cero como iniciativas lideradas por la OGTIC.</p> <p>Se evidencia: -modelo conceptual del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE). -Modelo conceptual pago de nómina en moneda extranjera (PNME). -TDR plataforma de servicios</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Como se explica en el ejemplo 5.2.1, la TN además de sus servicios a las Tesorerías Institucionales, recibe ciudadanos que vienen a buscar la certificación de SAVICA, la misma se les ofrece en atención a las necesidades y expectativas, con prioridad para envejecientes. Se ha dispuesto una rampa para la accesibilidad de las personas con discapacidad motora. Del mismo modo, todos los servicios que se ofrecen en la TN se realizan sin distinción alguna.</p> <p>Se evidencia: -SEDE: rampas de acceso</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados,</p>	<p>La TN promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización a través de la prestación de los servicios en modalidad presencial y virtual. Incluida en la estrategia de digitalización, se encuentra trabajando en el Portal de Servicios que contempla la prestación de todos los servicios de manera digital.</p>	

<p>carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Su portal web, el cual cuenta con la certificación NORTIC B2, acerca de la accesibilidad.</p> <p>La TN en su categoría de órgano rector, publica en el portal web todas las normas que regulan los procedimientos que deben cumplir las tesorerías institucionales en materia de gestión de tesorería. También publica los requerimientos necesarios para acceder a los distintos servicios Adicional con el portal de Servicios.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>-Portal Web Tesorería Nacional. -Portal de Web SIRITE</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>En su planificación estratégica, la Tesorería Nacional analizó e incorporó dentro de su plan las interacciones que sostiene con las demás instituciones que conforman el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), el Comité Técnico del SIAFE, reconfirmado por la Resolución 065-2017, compuesto por las altas autoridades del SIAFE, que busca unificar criterios y presentar recomendaciones sobre las normas y procesos técnicos vinculados a la gestión de las finanzas públicas. Este persigue la articulación de los sistemas de presupuesto, crédito público, tesorería y contabilidad, pues son la cadena de prestación de servicio en materia de finanzas públicas. Estas</p>	

	<p>además comparten todos sus datos y registros a través del Sistema de Gestión Financiera (SIGEF). Adicional la TN preside el Comité de Caja, donde se busca la toma de decisiones oportunas que impactan su quehacer misional. Este comité presenta la Política de Riesgos Financieros, con un impacto en el SIAFE. Trabaja junto con DIGEPRES en la formulación de la cuota presupuestaria y junto con DIGECOG la conciliación de cuentas. Con la DGII y la DGA, la información de los registros de ingresos fiscales y con el Banco de Reservas y Banco Central, las informaciones para el cumplimiento de los compromisos del Tesoro.</p> <p>Se evidencia: -Resolución de conformación del Comité de Caja -Política de riesgos Financieros. -Comité Técnico del SIAFE</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>En su planificación estratégica, la Tesorería Nacional analizó e incorporó en su objetivo estratégico No. 2.2. Gestionar e interconectar de forma oportuna la información para el Sistema de Tesorería las interacciones que sostiene con las demás instituciones que conforman el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE) , el Comité Técnico del SIAFE, para lograr el intercambio de datos y la prestación de servicios con información mejorando los mecanismos de recepción de las Informaciones sobre las recaudaciones (DGII, DGA), las Informaciones de los Órganos Rectores y las Informaciones del sistema bancario (Banreservas y Banco Central)</p>	

	<p>Se evidencia: -PEI 2022-2025 -Comité de Caja -SEDE: Interoperabilidad de sistemas (SIGEF).</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La TN ha definido en su planificación estratégica y ha operativizado en su POA los grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Todo esto definido dentro de iniciativas estratégicas para lograr una Gestión Activa de Caja.</p> <p>Con Banreservas para resolver situaciones de aplicaciones de pago, con la DIGES para la solución de inconvenientes con el SIGEF y con CardNet para la correcta validación de los pagos realizados vía la plataforma SIRITE.</p> <p>Se evidencia: -DIGES (tickets de solicitud de solución de problemas) -SEDE: Minuta de reuniones con Banreservas -SEDE: Minuta de reuniones CardNet-SIRITE</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Como se describió en el ejemplo 5.3.2, la TN ha realizado todo su marco estratégico analizando su entorno y e incorporando las condiciones para crear procesos interorganizacionales.</p> <p>A través del de Su PEI 2022-2025 se han sostenido reuniones con los Órganos Rectores para establecer los planes de acción correspondientes a estas iniciativas que impactan el Sistema de Tesorería.</p>	

	<p>Con la DIGES, se tienen las iniciativas, Programación de Caja, Gestión de Activos y Pasivos del Tesoro.</p> <p>Con el Banco de Reservas, MAP y CGR se presentan las iniciativas de Pago de Nómina en Moneda Extranjera, SIRITE.</p> <p>Con la DIGECOG se establece el plan de acción para los Anticipos Financieros.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro de participantes Anticipos. -Avance Pago de Nómina en Moneda Extranjera. -SEDE: Acuerdos interinstitucionales para la implementación del SIRITE 	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Como se describió en el ejemplo 5.3.2, la TN ha realizado todo su marco estratégico analizando su entorno y e incorporando en sus objetivos estratégicos las pautas para desarrollar estándares de recepción de los flujos de información de los ingresos y egresos que impactan el Tesoro.</p> <p>LA TN se interrelaciona con los diferentes Órganos Rectores del SIAFE como se describió en el ejemplo 5.3.2, la TN ha realizado todo su marco estratégico analizando su entorno y e incorporando las condiciones para acordar estándares comunes, facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la TN y con socios clave en los sectores público (SIAFE), privado (CARDNET).</p> <p>Con la DIGES, se tienen las iniciativas, Programación de Caja, Gestión de Activos y Pasivos del Tesoro.</p>	

	<p>Con el Banco de Reservas, MAP y CGR se presentan las iniciativas de Pago de Nómina en Moneda Extranjera, SIRITE.</p> <p>Con la DIGECOG se establece el plan de acción para los Anticipos Financieros.</p> <p>Con FOTEGAL y CAPTAC para el intercambio de mejores prácticas de tesorerías Internacionales.</p> <p>Se evidencia: SEDE: Acuerdo CARDNET SEDE: Acuerdo SIRITE Minuta de reunión DIGECOG</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>		

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

Fueron impartidos 3 cursos de Especialización Técnica en Tesorería. Donde participaron 102 colaboradores de 34 instituciones. A la fecha existen 286 instituciones incorporadas en la CUT, y en proceso de incorporar 32.

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

		-SEDE: Firma del acuerdo CardNet.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

Documento Externo
SGC-MAP

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<p>Analizando los resultados obtenidos al aplicar la encuesta, el nivel de satisfacción general de las instituciones con todos los servicios que les brinda la Tesorería Nacional para 2019 es de un 99.5%, para 2020 es de un 98.4 y para 2021 es de un 97.27%.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios</p>	
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>La encuesta de satisfacción considera con respecto a la amabilidad que el 85% de los encuestados califico de excelente y el 15% como bueno. La flexibilidad el 62% excelente y el 38% como bueno. En cuanto a la profesionalidad el 75% como excelente y el 23 % como bueno, en cuanto a la predisposición el 77% excelente y el 22% bueno. A nivel general se ha mantenido en el tiempo el nivel de satisfacción en términos de atención a sus necesidades.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios</p>	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>El 68% de los usuarios/clientes considero que la TN le da participación en sus actividades de trabajo</p>	

	<p>(nuevos proyectos), y el 32% colocó “no” como respuesta. Se evidencia: Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>		

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p style="text-align: right;">Encuesta</p> <p>nivel de satisfacción de servicios a usuarios</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Según la encuesta del nivel de satisfacción (sept 2021) el 100% de los usuarios y/o empleados consideró que los técnicos de la TN ofrecen sus servicios en igualdad de condiciones , respetando los principios éticos y legales de sus procesos, además el nivel de confianza de los usuarios y/o clientes respecto a los técnicos de la TN, arrojan los siguientes datos, el 98% de los usuarios expresó tener un considerado grado de confianza (muy alto y alto) en la calidad de los servicios brindados.</p> <p>Se evidencia: Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios</p>	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		

<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Según la encuesta de satisfacción del usuario (sept 2021), el nivel de confianza de los usuarios y/o clientes respecto a los técnicos de la TN, arrojan los siguientes datos, el 98% de los usuarios expresó tener un considerado grado de confianza (muy alto y alto) en la calidad de los servicios brindados. Por otra parte, tenemos que el nivel de confianza que tienen los usuarios hacia los productos y servicios que ofrece la TN, son presentados a través de su Portal de Transparencia (Página web), y su Buzón de denuncias y sugerencias. Desde enero 2021 a la fecha, se han recibido 7 hallazgos dentro del buzón, siendo 3 quejas, 3 felicitaciones y 1 sugerencia.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios -Buzón de denuncias y sugerencias 	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La TN se encuentra ubicada en un punto de fácil acceso para los ciudadanos. Nuestra institución está dotada de rampa para personas con discapacidad. En cuanto a los costos de los servicios que ofrece la institución y que son publicados en el portal los mismos son ofrecidos de manera gratuita a los ciudadanos. La encuesta nivel de satisfacción 2021 sostiene que el 100% de los usuarios está muy de acuerdo y de acuerdo con el tiempo en que ha recibido la asistencia para la solución sobre su caso. Esta tendencia se ha mantenido en el tiempo desde 2018.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad,</p>	<p>La encuesta Nivel de Satisfacción tomando en consideración los resultados obtenidos de las</p>	

<p>tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>variables de Muy alto y Alto, el 98% de los usuarios expresa que posee un considerado grado de confianza en la calidad de los servicios brindados.</p> <p>Se evidencia: Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Los resultados de la encuesta que mide el nivel de Satisfacción destaca que el 100% de las instituciones considera que la TN ofrece sus servicios en igualdad de condiciones, respetando los principios éticos y legales de sus procesos (pág. 25).</p> <p>Se evidencia: Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Un 68% de los encuestados afirma que la TN le da participación en las actividades de trabajo y lanzamiento de nuevos proyectos que esta realiza. El 98% de los usuarios contestó que si ordena a través de su institución libramiento en el SIGEF y el 2% dijo que no.</p> <p>Se evidencia: Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios</p>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>De acuerdo con la opinión de los ciudadanos y/o clientes en la encuesta de satisfacción (sept 2021), un 86% de los usuarios encuestados manifestaron una alta valoración con la frecuencia y la remisión oportuna de sus Estados de Cuentas y Subcuentas.</p> <p>Sobre con qué frecuencia son pagados los libramientos ordenados según la fecha de vencimiento que le asigna el sistema, el 65% de los usuarios respondió siempre y el 35% casi siempre.</p> <p>Se evidencia:</p>	

	Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios	
7) Digitalización en la organización.	La encuesta de satisfacción del usuario dice en cuanto a la eficiencia de los medios de información y asistencia utilizados por la TN con la herramienta del correo electrónico, el 68% de los usuarios lo califica de excelente y el 27 % de bueno.	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>La sección de Gestión Documental es la responsable de recibir y tramitar las comunicaciones para la institución, así como también, recibir las solicitudes de certificaciones al Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI) realizadas por los excolaboradores públicos de todas las instituciones a fin de gestionar la devolución de un descuento salarial que les realizan durante todo su tiempo de servicio.</p> <p>En el mes de abril, se solicitó al Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones una modificación a la aplicación de recepción y elaboración de estas certificaciones que permitió convertir tiempos de procesamiento de estas certificaciones, de 3 horas a un proceso completamente en línea, y un tiempo de envío de estas certificaciones de 2 meses de atraso, a una semana.</p>	

	<p>Producto de éste, se lograron despachar, en el mes de abril 2021, 3,231 certificaciones que se encontraban en atraso desde el mes de febrero 2021.</p> <p>Las estadísticas del procesamiento de estas certificaciones se presentan como sigue: Cantidad de certificaciones enviadas a INAVI</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>646</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>789</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>1,185</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>6,879</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>3,580</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>458</td> </tr> <tr> <td>Julio</td> <td>329</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>348</td> </tr> <tr> <td>Septiembre</td> <td>282</td> </tr> <tr> <td>Octubre</td> <td>193</td> </tr> <tr> <td>Noviembre</td> <td>186</td> </tr> <tr> <td>Diciembre</td> <td>96</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia: -Requerimiento para obtener el servicio</p>	Período	Cantidad	Enero	646	Febrero	789	Marzo	1,185	Abril	6,879	Mayo	3,580	Junio	458	Julio	329	Agosto	348	Septiembre	282	Octubre	193	Noviembre	186	Diciembre	96	
Período	Cantidad																											
Enero	646																											
Febrero	789																											
Marzo	1,185																											
Abril	6,879																											
Mayo	3,580																											
Junio	458																											
Julio	329																											
Agosto	348																											
Septiembre	282																											
Octubre	193																											
Noviembre	186																											
Diciembre	96																											
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>La TN revisa el buzón de quejas y sugerencias cada 15 días, y los hallazgos encontrados tanto externos como internos, son remitidos a las áreas correspondientes mediante correo electrónico, para hacer las correcciones de lugar. Desde enero 2021 a la fecha, se han recibido 7 hallazgos dentro del buzón, siendo 3 quejas, 3 felicitaciones y 1 sugerencia</p> <p>Se evidencia: -Buzón de quejas y sugerencias</p>																											

3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Debido a la efectividad de los controles implementados, la TN no presenta errores ni faltas en los compromisos de pago para el Sector Público No Financiero (SPNF). Se realizan las validaciones previas a la ejecución de los procesos que intervienen en la cadena de pagos	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		NO APLICA: la institución no aplica para carta de compromiso al ciudadano.

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>La TN, dispone en la actualidad de una diversidad de herramientas comunicativa a nivel interno y externo. La plataforma incluye: Redes sociales, Correo electrónico, Rueda de prensa, Nota de prensa, Canal de YouTube, Entrevistas (Radio-TV), Periódicos, Mural Institucional, Reuniones Departamentales y a nivel general, avisos, y a nivel externo están las redes sociales, etc. Redes Sociales:</p> <p>1-Facebook, en esta plataforma alcanzamos 10% de nuevos suscriptores, mas 210 % de clics más 37% de interacciones más 65 % de impresiones.</p> <p>2-Twitter, esta plataforma ha alcanzado más 2 % de nuevos suscriptores más 607 % de impresiones más 782 % de reacciones más 87% de interacciones.</p> <p>3-Instagram, en esta plataforma se alcanzaron más 12% de nuevos seguidores más 463 % de alcance más 782 % de reacciones más 607 % de impresiones más 4,479% de interacciones.</p> <p>4-Youtube, en esta plataforma se alcanzaron 63% de suscriptores más 775% de impresiones más 577% de visualizaciones.</p>	

	<p>5-Página Web, en esta página de la TN se alcanzaron 610% del total de los usuarios más 768% de visitas de contenido.</p> <p>La TN en los medios a través del Newsletter Institucional, para el mes de enero 2022 logró 24 publicaciones en los periódicos, y un total de 22 medios publicaron dichas noticias. El contenido positivo a favor de la TN fue de 100%.</p> <p>La TN en sus diferentes medios de comunicación e información para el periodo 2021 ha arrojados los siguientes datos en los distintos medios.</p> <p>Redes sociales: periodico 1,182,824 Página web 15,462,472</p> <p>Alcances totales promedio de todos los medios 16,645,472.</p> <p>Se evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Newsletter -Página web -Medios de comunicación 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>La TN a través de la TIC maneja las informaciones de las redes y los medios de comunicación. Desde el día primero hasta el día 10 de cada mes deben ser cargadas en el portal de transparencia las informaciones puntuales de cada mes con disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal de la TIC 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La TN elabora su plan estratégico (PEI), e indicadores, con el objetivo de medir, evaluar y cuantificar los resultados que se obtienen en los procesos institucionales. Las metas y resultados esperados, avances y/o mejoras continuas del POA, serán plasmadas en la memoria anual, y en el portal de transparencia institucional, como parte de la</p>	

	<p>política de accesibilidad y disponibilidad de las informaciones para usuarios y público en general. La TN para poder medir el nivel de los objetivos y/o resultados de su rendimiento, utiliza indicadores, como son: resultados del Sistema de Medición de Gestión de la Administración Pública (SMMGP): SISMAP 91.42%, NOBACI 75.53%, IGP 100%, SISTIGE 84.64%, SISCOMPRAS 99.25% y Transparencia 93%.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal de transparencia -Página web -Memoria anual de la TN (2021) 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>		

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	-Página web	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La TN ofrece sus servicios personalizados través de su oficina central en horario de 8 am a 4 pm, de lunes a viernes. Se evidencia: -portal web: https://www.tesoreria.gob.do/	
6) Tiempo de espera.	El tiempo para la prestación del servicio se hará de acuerdo a la fecha de compromiso de pago Se evidencia: -SEDE: Asistencias técnicas a las Tesorería institucionales	
7) Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo para la prestación del servicio se hará de acuerdo a la fecha de compromiso de pago Se evidencia: -SEDE: Asistencias técnicas a las Tesorería institucionales	
8) Costo de los servicios.	Todos los servicios que ofrece la TN son gratis. Se evidencia: -portal web: https://www.tesoreria.gob.do/	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	La TN dispone de varios servicios y trasparenta la gestión de los Servicios que ofrece. En cuanto a la Carta Compromiso no aplica. El Catálogo de servicios se puede observar en nuestra página web: https://www.tesoreria.gob.do/	

	<p>es el siguiente:</p> <p>Recepción de Declaración Jurada Recepción de Correspondencia Tramitación de cesantía Tramitación de Invalidez Tramitación de Pago Seguro de Vida Fianzas (Custodio y Entrega) Gestión de Cheques Consulta de Pagos y Libramientos</p> <p>Se evidencia: -Portal de la TN -Servicios generales</p> <p>Se evidencia: -portal web: https://www.tesoreria.gob.do/</p>	
--	--	--

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

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>En las funciones principales de la TN, participan, los grupos de interés, en todo lo relativo a la toma de decisiones, y en la política de diseño para productos y servicios.</p> <p>La TN también participa en la definición de la programación financiera del Sector Público no Financiero (SPNF), que, en el marco de la política fiscal, aprueba el Poder Ejecutivo.</p> <p>Elabora, en coordinación con la Oficina Nacional de Presupuesto (ONAPRES), la Programación Anual de Caja del Gobierno Central y evaluar su ejecución.</p>	

	<p>Aprobar la Programación Anual de Caja, elaborada por las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no Financieras y remitirla a la consideración del MH. Ejecutar los pagos originados en obligaciones previamente contraídas por el Gobierno Central, así como las transferencias que requieran los restantes organismos públicos, siempre que estén ordenadas por la autoridad competente.</p> <p>Autorizar la apertura y cierre de las cuentas bancarias requeridas por los Organismos del Gobierno Central y las Instituciones Descentralizadas o Autónomas no Financieras, comunicando formalmente tales decisiones a la Dirección General de Contabilidad y a la Contraloría General de la República.</p> <p>Ejecutar los embargos que ordenen la justicia y las cesiones de crédito de terceros, de acuerdo con lo que establezca el reglamento de esta Ley.</p> <p>Custodiar los fondos, garantías y valores pertenecientes al Gobierno Central o de terceros que se pongan a su cargo.</p> <p>Se evidencia: -Ley 567-05 de TN</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La TN dispone de un Buzón de Denuncias y Sugerencias ubicado en la recepción y el comedor. El propósito de la herramienta es que los ciudadanos y los colaboradores puedan emitir propuestas de mejora, denuncias y quejas. Para darles seguimiento a los aportes de los usuarios, el comité del buzón se reúne quincenalmente para la apertura de los buzones. Luego se remiten los hallazgos a las áreas responsables de cierre. Hasta agosto del 2020 las Sugerencias recibidas e implementadas de usuarios externos, son:</p>	

	<p>Sugerencias recibidas: 930 Sugerencias implementadas: 915. Desde enero 2021 a la fecha, se han recibido 7 hallazgos dentro del buzón, siendo 3 quejas, 3 felicitaciones y 1 sugerencia. En cuanto a los resultados de las acciones implementadas no tenemos evidencias, sería importante establecer el seguimiento. Se evidencia: -Buzón de sugerencias -Memoria 2021</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La Tesorería Nacional cuenta, con dos programas de cooperación vigentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF): Reactivándose las iniciativas que se encontraban definidas y suspendidas por la pandemia del COVID 19. • Modelo de programación de caja: se realizó el modelo conceptual y funcional, en proceso la contratación del equipo de desarrollo de BI. • Módulo de nóminas en moneda extranjera implementado en el SIGEF, bajo el formato de crédito a cuenta en fase de programación. <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Mejora de la Eficiencia de la Administración Tributaria y de la Gestión del Gasto Público financiado por el BID: <ul style="list-style-type: none"> ○ el Modelo de Gestión de Activos y Pasivos, realizado el modelo conceptual, y en proceso de contratación del modelo funcional. 	

Bajo la cooperación internacional se realizó la Misión de acompañamiento CAPTAC-TN

A solicitud de las autoridades de la Tesorería Nacional (TN), se realizaron durante los meses de septiembre- noviembre dos misiones de asistencia técnica con el Centro Regional de Asistencia Técnica para Centroamérica, Panamá y la República Dominicana (CAPTAC-DR), del Fondo Monetario Internacional con el propósito de continuar apoyando a la Tesorería Nacional (TN) en su proyecto de modernización. Las secciones de trabajo fueron realizadas de manera virtual en el período del 29 de septiembre al 15 de octubre del 2021 y del 4 de noviembre al 16 de noviembre.

Durante la primera y segunda misión se destacó la participación proactiva de los Directores y Encargados de la TN, en la apertura para la construcción de una visión moderna y evolutiva, incluyendo relatos francos y transparentes sobre la operatividad actual y sus limitaciones, las expectativas de modernización, así como la disposición y el rol de la TN para los próximos años.

La modernización evolutiva de la Tesorería Nacional (TN) está fundamentada en tres principales ejes:

- a. **La automatización del Back Office** para mitigar los riesgos operativos y proveer información fiable, concisa y oportuna para las funciones de Middle y Front Office.
- b. **La evolución del Middle Office** para soportar el nuevo rol de la TN, en el

seguimiento de la política fiscal en su alcance del SPNF, a través de la visión integrada de activos y pasivos financieros, por vía de la gestión de flujo de caja y gestión de riesgos fiscales.

- c. **El fortalecimiento de la transparencia y de la eficacia del Front Office** en el acceso a los mercados financieros, nacional e internacional, soportado por las evaluaciones y estrategias establecidas por la gobernanza de la función de Middle Office.

La estructuración funcional tiene los tres ejes de modernización estructurados en métodos y técnicas de la Gestión Financiera Pública (GFP), orientados a la gestión de los flujos y stocks financieros, e instrumentos y operaciones financieras, que interactúan con las demás funciones de la GFP: presupuesto, inversión pública, contabilidad, abastecimiento y gestión de nómina.

Este acompañamiento de estructuración y modernización de la Tesorería Nacional (TN), fue definido en tres etapas, con la cual se busca garantizar la apropiación de su conceptualización por el equipo y permitir que la máxima autoridad tenga soporte de su asesoría directa y de las áreas sustantivas en el proceso de modernización:

- a) La primera etapa es la conceptualización de las funcionalidades del **Back Office**;
- b) La segunda etapa es la conceptualización de las funcionalidades de **Middle y Front Office**; y
- c) La tercera etapa es la socialización de la modernización de la Tesorería Nacional

(TN) con las demás rectorías de la GFP en el Ministerio de Hacienda.

La primera misión tuvo como objetivo, realizar de manera inicial la estructuración y modernización de la Tesorería Nacional (TN). Esta misión fue conducida en dos partes, en la primera semana se elaboró un diagnóstico de las principales funciones de la Tesorería Nacional (TN), y en la segunda semana se inició la construcción de una visión de modernización con las funcionalidades de back office. En la primera semana, se identificaron 9 aspectos relevantes a considerar en la modernización, que fueron presentados al equipo de TN, y que serán utilizados como punto de partida para la construcción de la visión de modernización evolutiva. En la segunda semana se realizaron cuatro talleres, para detallar las funcionalidades de **Back Office**, estableciendo de forma colaborativa en las sesiones virtuales las oportunidades de modernización y sus lineamientos. A partir de los lineamientos fueron identificadas las principales actividades, necesarias para la materialización de la modernización del back office, con la definición de las áreas responsables y sus plazos de consecución.

La segunda misión de acompañamiento estuvo enfocada en el **Middle Office** y tenía como objetivo establecer el nuevo rol de la Tesorería Nacional (TN) de forma clara y coordinada con las demás instituciones rectoras que gestionan la política fiscal: Al área Macro fiscal, la cual le corresponde establecer el espacio fiscal; la DIGEPRES, quien es responsable de coordinar con los sectores la elaboración del Presupuesto bajo los preceptos de la Política Fiscal, atendiendo las

	<p>prioridades del Gobierno en la provisión de bienes y servicios públicos a los ciudadanos dominicanos; y en la tercera etapa de este tema le corresponde políticamente al Tesorero Nacional para inducir las demás rectorías del MH, en la necesidad de fortalecer la gestión de la política fiscal.</p> <p>La TN ha implementado varios métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes y grupos de interés. Como son: Pagina web, CUT, SIRITE, SIGEF, CardNet, estas herramientas tecnológicas e innovadoras han permitido la agilización y mejoras de los procesos. Facilitando y simplificando los servicios a los ciudadanos /clientes.</p> <p>Se evidencia: - Página web, CUT, SIRITE, SIGEF, CardNet</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>		<p>No se evidencian indicadores de cumplimiento con relación al género y la diversidad cultural y social.</p>
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La TN realiza revisiones periódicas a los grupos de interés supervisando sus necesidades cambiantes para actualizar e innovar las informaciones que son facilitadas por los grupos de interés, proporcionando la Tesorería Nacional (en calidad de Órgano Rector) a las Tesorerías Institucionales, orientaciones en los elementos que impidan una gestión lineal y eficiente de los procedimientos establecidos. En la aplicación de las encuestas enviadas por la TN a las Tesorerías Institucionales (Encuestas Nivel de Satisfacción de Servicios a Usuarios, Sept 2021), se obtuvieron los siguientes datos: cantidad de encuestas enviadas a las Tesorerías Institucionales: 71. Y cantidad de</p>	

	encuestas completadas y respondidas por las Tesorerías Institucionales: 64 Se evidencia: -Encuestas Tesorerías Institucionales	
--	--	--

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>La TN a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) ofrece apoyo a entidades y personas tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas, sobre productos y servicios.</p> <p>El representante de Acceso a la Información es el responsable de tramitar y facilitar las informaciones requeridas y de ser el canal de comunicación entre la institución, ciudadanos y ciudadanas.</p> <p>Se evidencia: -Oficina de Acceso a la Información (OAI) Portal web: https://www.tesoreria.gob.do/transparencia/</p>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>Nivel de cumplimiento acceso a la información: Según consta en la Memoria de la TN durante el período 2021 se recibieron un total de 69 solicitudes de acceso a información pública, de las mismas, se canalizaron a través de las instituciones competentes un total de 11 solicitudes de información pública, por lo que, las restantes 58 solicitudes fueron gestionadas en la Plataforma Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), de éstas, 23 solicitudes concernientes a procesos de</p>	

	<p>la institución recibieron respuesta y fueron completadas dentro de los plazos correspondientes y otorgados por la Ley, mientras que un equivalente a 8 solicitudes fueron cerradas por requerimiento del ciudadano, por datos incompletos o duplicidad de solicitud.</p> <p>SAIP (Portal único de Solicitud de Acceso a la Información Pública): es una plataforma web única que permite recibir, monitorear y cerrar solicitudes de información pública a los organismos e instituciones de la administración del Estado.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plataforma Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP). - https://www.tesoreria.gob.do/transparencia/ - Memoria anual TN 2021 	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>En general, el clima organizacional de Tesorería Nacional presentó un índice de 88.92% para la medición del 2021, 82.93% en el 2020, 80.69% en el 2018 y 76.45% en el 2017.</p> <p>La imagen y el rendimiento global de la organización son medidos a través de la encuesta de clima organizacional (C.O.), pues incluye todas las dimensiones (psicológicas, físicas y de gestión)</p>	

	<p>sobre la impresión general de las personas. La media es de 90.27%.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>De igual manera, al validar el involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores se presenta una 94.76% reflejándose un aumento sostenido de la medición de los últimos años.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>al validar el involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores se presenta una 94.76% reflejándose un aumento sostenido de la medición de los últimos años.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>En un proceso de cambio y mejora continua, es fundamental indagar sobre la cómo las personas de la organización distinguen su participación e involucramiento en este tipo de actividades. El resultado sobre la satisfacción de los colaboradores respecto de cómo la TN innova, en función de las expectativas de los grupos de interés (interno y externo), se muestra una valoración de 92.29% con un incremento de 2.94% sobre el 2020.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	

<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Igualmente, la TN se ocupa de recibir retroalimentación sobre el conocimiento de los posibles conflictos de interés en sus procesos; así como de las inducciones impartidas, para mantener un comportamiento ético ante las distintas situaciones. Las apreciaciones de parte de los servidores de un 90.3% en los aspectos relacionados al respeto.</p> <p>A razón de que los procesos comunicativos más efectivos son aquellos que se basan en la interacción, la institución evalúa si los colaboradores de la organización consideran apropiados los mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal. Es decir, si el sistema de comunicación interna satisface sus expectativas, en la relación a los métodos y herramientas para la transmisión de mensajes, desde el empleado al empleador: se evidencia una puntuación de 89.70%.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>La TN evalúa la percepción global de los colaboradores, en cuanto a la responsabilidad social, la cual presenta una valoración de 96.14% en el 2021 y 94% en el 2020.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Al preguntarles a los colaboradores sobre la apertura de la TN para el cambio y la innovación, se presentan En adición, también es consistente con las métricas anteriores, el grado de apertura de la TN para el cambio y la innovación, se verifica que en 2021 se mantiene 85.78% de satisfacción, un 82.93%</p>	

	<p>en el 2020, un 80.69% en el 2018 y 76.45% en el 2017.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Cuando al aplicar la encuesta se les preguntó sobre el impacto de la digitalización en la TN, respondieron 87.11% sentirse de acuerdo, lo cual es consonó con la definición de la visión institucional definida en el 2021 “Ser un referente en gestión de caja activa, apoyado en las mejores prácticas internacionales, con un personal calificado soportado en la innovación tecnológica.”</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>Finalmente, al cuestionarles sobre la agilidad de la organización, 86.63% indica estar de acuerdo con este aspecto.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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.	La TN aplica a todos los colaboradores, una encuesta de gerencia y liderazgo. La misma agrupa diferentes dimensiones, que califican la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir a la organización (tanto para altos mandos, como para los de línea media), la cual presenta un incremento positivo. Se presenta una puntuación del 88.61% en	

	<p>el 2020, un 82.51% en el 2018 y un 78.93% en el 2017.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>En el 2021, se evidenció la necesidad de revisión de la estructura organizacional, que se encuentra actualmente en implementación. Dicha reorganización ha sido acompañada del rediseño de los procesos organizacionales, obteniendo una valoración del 88.04% en 2020 y mostrando una tendencia positiva a un 92.20% en el 2021, como resultado de las actividades de mejora continua en el rediseño de los procesos de la TN.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>La información suministrada anteriormente se ve respaldada, en que conforme se ha rediseñado la estructura y los perfiles de cargo, ha incrementado sustancialmente, la percepción de los empleados respecto del reparto de las tareas y el sistema de evaluación de las personas. Presentándose un resultado del 92.41%.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>En lo concerniente a la gestión del conocimiento, se percibe un 89.28%.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	

5) La comunicación interna y los métodos de información.	Como resultado de la implementación del Plan de Comunicación interno, se percibe un 86.75%. en la comunicación interna y en los métodos de información. Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	En lo referente a al alcance y calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo, se presenta una percepción del 82.17% reflejándose un aumento a la percepción en el 2020, del reconocimiento individual del 84.62% y a los equipos del 83.21%. Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	En mi área disfrutamos de los éxitos de implementar nuevas ideas. 87.11% Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	En promedio, los colaboradores de la organización manifiestan una satisfacción del 89.64% con relación al ambiente de trabajo y la cultura de la TN, presentándose estabilidad para la medición del año 2021 y del año 2020 Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021	

<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>En adición, quienes trabajan en la institución perciben que la misma está orientada a la flexibilidad, definiendo políticas que coadyuven a la conciliación de la vida personal y laboral. Las valoraciones positivas en la última medida son del 88.19%, con relación a un 94% en el 2020, lo que evidencia el impacto de la decisión del MAP de suspender el teletrabajo.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Es importante para la TN, el que sus integrantes aprecien la igualdad de oportunidades y equidad del trato y comportamiento de la TN para con ellos. Los resultados que arrojó el estudio de clima, en el aspecto al respeto, se muestra a continuación donde se evidencia el incremento positivo de esta percepción a un 86.27% en el 2021, un 88.61% en el 2020, un 82.51% en el 2018 y un 78.93% en el 2017.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>En esta sección también se evalúa, el parecer de los servidores sobre las disposiciones de lugar de trabajo y sus condiciones físicas. Estos son los valores expuestos en los últimos años de un 87.01% en el 2021, un 84.99% en el 2020, un 81% en el 2018 y un 77% en el 2017.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

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

Documento Externo
SGC-MAP

Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Generar espacios para el desarrollo de la carrera profesional y las competencias de los colaboradores, es una distinción fundamental para la institución, pues la incorporación de nuevas destrezas provoca la innovación en el desempeño organizacional. A continuación, se muestra el comportamiento de esta dimensión, donde se refleja la restricción presupuestaria para estos fines, dictada mediante decreto del Ministerio de la Presidencia, lo cual impacta a una puntuación de 86.27% en el 2021, 88.61% en el 2020, 82.51% en el 2018 y un 78.93% en el 2017.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En esta misma línea, las actividades de Motivación y empoderamiento, presenta una percepción del 88.31%.</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En lo relativo a la percepción del acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, se presenta una percepción del 86.99%</p> <p>Se evidencia: -Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2021)</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>Teniendo en consideración el cambio de gestión ocurrido en marzo 2021 se presentan: Nivel de absentismo laboral: 36.6% Índice de rotación de personal: 28.33% Memoria institucional 2021</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>La TN presenta una alta participación de su personal en las actividades de mejora siguiendo el ciclo PDCA. Todos los documentos son socializados y aprobados por cada una de las áreas correspondientes cumpliendo con el ciclo PDCA. De cara a la mejora continua, la Tesorería Nacional ha implementado una metodología de documentación y mejora de procesos de forma transversal, que consiste en la identificación y selección del proceso que será documentado y/o mejorado; y la ejecución de reuniones de trabajo con la participación de todas las áreas de incidencia. En este sentido, en el periodo enero-diciembre 2021, el Departamento de Planificación y Desarrollo continuó con la coordinación de mejora de los Macroprocesos de Gestión de Cuentas, Gestión de pago, Captación y Control de Ingresos, Desarrollo de Capacidades, Gestión de Talento, Control Interno, Gestión de Calidad, Gestión de Servicios y Recursos Tecnológicos, Planificación Estratégica, Gestión de Servicios generales, Gestión legal y Rectoría del Sistema.</p> <p>Así mismo, fue desarrollada la Metodología de Valoración y Administración de Riesgos con el objetivo de definir las etapas de las diferentes áreas funcionales, para identificar e instrumentar los procesos de análisis, valoración y control de los riesgos, a partir de los objetivos Institucionales, así como los roles y responsabilidades en el proceso y las operaciones contenidas en el Plan Operativo</p>	

Anual. De cara a proteger la seguridad de la información, ha sido creado e implementado el Instructivo de operación de Investigación Digital Forense, con el objetivo de descubrir la causa raíz de un suceso o incidente en sistema computacionales, para esclarecer los crímenes y localizar los perpetradores.

En seguimiento a la mejora continua de los procesos, se han realizado levantamientos de manera trimestral con las partes interesadas para impulsar la innovación y la optimización, canalizando el nivel de avance.

Tipo de actividades de formación metodología totales de convocatoria y totales de asistencia y el % del participante

Inducción a la Administración Pública 25 solo 24 96%

Manejo Defensivo II de II 100%

Curso- Taller Proceso de Licitación Pública Nacional 3 de 3 100%

Especialización Técnica en Tesorería 14 convocatoria y 14 asistencia para un porcentaje del 100%

Diplomado de Seguridad y Salud Ocupacional 7 de 7 100%

Taller Evaluación de Desempeño 34 solo 23 68%

Ciberseguridad I de I para 100%

Impuestos Corporativos I de I para 100%

Curso de Inducción a la Administración Pública 18 de 18 para 100% 66% de actualización de la documentación interna.

Participación en las jornadas de pensamiento estratégico de un 95%

Participación en las asistencias técnicas del CAPTAC en un 93%.

Al cierre del 2021 se presenta:

	<p>66% de actualización de la documentación interna. Participación en las jornadas de pensamiento estratégico de un 95% Participación en las asistencias técnicas del CAPTAC en un 93%.</p> <p>Evidencias: Correo de solicitud de mejora en un proceso Lista de participación jornada PEI Lista de participación asistencia técnica CAPTAC</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>La TN presenta conformado su Comité de Ética, que, junto al Código de Ética Institucional, presenta las pautas para los posibles dilemas éticos que pueden surgir. A la fecha no se presentan dilemas éticos</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Alineado a la filosofía Institucional y en beneficio de la sociedad, se ha diseñado un plan de Responsabilidad Social-Moral, con el objetivo de continuar comprometidos con nuestros valores, más allá de las acciones misionales y/o estratégicas como órgano rector, enfocándose en la equidad, ofreciendo igualdad de condiciones a la comunidad. Este Plan, enlazado con la Política de Recursos Humanos, se realiza cada año con actividades orientadas a la Responsabilidad Social.</p> <p>La primera actividad realizada este año estuvo, dirigida a los niños con el fin de proveerles útiles escolares para el apoyo de su desarrollo académico. Fueron definidas las zonas de impacto, donde cada colaborador realizó una propuesta, siguiendo el criterio para seleccionar la comunidad más vulnerable, en apoyo del desarrollo de los niños, los aportes fueron gestionados por los colaboradores de la Tesorería Nacional.</p> <p>Cantidad de personas que participaron de las jornadas de vacúnate RD: 24</p>	

	<p>Cantidad de personas que colaboraron para la entrega de útiles escolares: 140</p> <p>Evidencias: Fotos de jornadas de vacunación Fotos de jornadas de donación de útiles escolares Plan de Responsabilidad Social</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>La TN en el marco de trabajo para recoger ideas, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes está definido por tres componentes: la Política de Comunicación; los procedimientos que formalizan el uso del Buzón de Sugerencias y el SITNA, donde las Tesorerías Institucionales plasman sus requerimientos.</p> <p>Con relación a los clientes, que son los usuarios directos de nuestros servicios, es decir las tesorerías institucionales, la organización incentiva su involucramiento como co-diseñadores de los productos y servicios brindados. Las tesorerías institucionales evalúan periódicamente a través de encuestas, el nivel de los servicios brindados. Hasta la fecha de redacción de este documento, la satisfacción ha sido superior al 95% en los últimos tres años.</p> <p>Además, se presenta que el personal tiene un promedio de calificaciones de desempeño (específicamente la parte de las competencias blandas) de un 95%</p> <p>Durante el periodo 2020-2021 no se presentan quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal.</p> <p>Evidencias Informe de evaluación del desempeño</p>	

	Informe de plan de capacitación Informe del Buzón de Quejas y Sugerencias	
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>En el mes de enero 2021, el Departamento de Recursos Humanos gestionó el levantamiento del 100% de los Acuerdos de Desempeño de los servidores. De igual manera, se han aplicado las evaluaciones correspondientes hasta la fecha del período probatorio de los servidores de nuevo ingreso. El resultado arrojó un promedio general de 91.89%, calificando al equipo de nuevo ingreso de Tesorería Nacional como superior al promedio, de acuerdo con el Reglamento de Evaluación del Desempeño y promoción de los servidores y Funcionarios de la Administración Pública No. 525-09 artículo 31, literal b.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Informe de evaluación del desempeño 2021</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación, en el 2020 como efecto de la pandemia, la TN gestionó y coordinó manteniendo los accesos y los niveles de seguridad que indican la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, a un 40% de los colaboradores. Se realizó la adecuación Organizacional para la adopción del Centro Sectorial de Respuesta a Incidentes de Seguridad Cibernética del Sistema Financiero</p>	

	<p>(CSIRT). Adicional a esto, se lograron las siguientes certificaciones en NORTIC A5, B2 y A3; la implementación del Plan de Contingencias y Continuidad de Operaciones y del VPN Institucional para el Teletrabajo Seguro</p> <p>Evidencias: Mural de certificaciones Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad Socialización de la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>La TN presenta una tasa de participación en actividades de capacitación del 23%, ejecutándose según se planificó en el Presupuesto los siguientes montos de capacitaciones por trimestre del 2021: Segundo trimestre: RD\$330,000.00, Tercer trimestre: RD\$1,123,236.00 y Cuarto: trimestre RD\$2,536,521.75. mediante esto se obtuvo una puntuación en el SISMAP en el indicador 08.I Plan de Capacitación del 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Memoria Institucional 2021 Plan de capacitación 2021</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Durante el año 2021 se realizaron dos reconocimientos a servidores, un reconocimiento por tiempo en servicio y un segundo reconocimiento de Labores y despedida se llevaron a cabo 8 promociones y 3 traslados, para un total de 11 movimientos de personal.</p> <p>En cumplimiento a la Resolución Número 041-2020, artículo 3, sobre los incentivos individuales y colectivos a ser aplicados en los entes y órganos de la Administración Pública, realizó el pago del incentivo por Rendimiento</p>	

	<p>Individual, equivalente al salario de un mes al 100% de los servidores que alcanzaron una puntuación igual o mayor al 85% del valor del Acuerdo de Desempeño.</p> <p>Como parte de la Gestión del desarrollo humano, durante el periodo enero – octubre 2021, fueron capacitados un alto porcentaje del personal, con un total de 23 acciones, de las cuales 11 fueron sin costos.</p> <p>Evidencias: Fotos de reconocimiento Informe de promociones y traslados 2021</p>	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria	La TN promovió e incentivó a que los colaboradores participaran en campañas de apoyo de vacunación en las regiones sur y norte	

<p>(charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>acompañando al Ministerio de Salud en 3 de las jornadas realizadas en los Municipios de Elías Piña y Sánchez Ramírez, con el objetivo de lograr que la mayoría de los dominicanos estén vacunados sin importar el lugar del país donde se encuentren. La TN fue reconocida por el municipio de Sánchez Ramírez por la labor realizada.</p> <p>Todo esto impacto a que un 51.22% se encuentra Muy de acuerdo y un 41.46% De acuerdo con la percepción de que la Tesorería Nacional impacta en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.</p> <p>Evidencia</p> <p>Encuesta a la sociedad civil 2022</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Se presenta un 92.68 % de precepción Muy de acuerdo y de acuerdo sobre la reputación de la Tesorería Nacional como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, esta percepción se apoya en las acciones desarrolladas por la TN con la reducción del uso de materiales gastables y la importancia del reciclaje y clasificación de la basura y las compras de suministros amigables con el ecosistema.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Encuesta a la sociedad civil 2022</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Debido a que la TN presta especial atención a colaboradores con condiciones especiales según lo establecen las políticas del Estado y la política de RRHH y a su acompañamiento junto al Gabinete de Salud en 3 de las jornadas realizadas</p>	

	<p>en los Municipios de Elías Piña y Sánchez Ramírez en las Jornadas de vacunación #VacunateRD, el 95.12% percibe de forma Muy de acuerdo y de acuerdo y a percepción sobre las acciones específicas dirigidas personas en situación de desventaja o con necesidades especiales realizadas por la TN.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Encuesta a la sociedad civil 2022</p>	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	<p>El impacto de la TN en el desarrollo económico de la comunidad y el país es percibido de forma positiva por un 92.68% de los encuestados.</p> <p>Evidencia</p> <p>Encuesta a la sociedad civil 2022</p>	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>La Sociedad Civil percibe en 90.24% como muy favorable el impacto de la TN en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Encuesta a la sociedad civil 2022</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia el impacto de la organización respecto a la sostenibilidad medioambiental, incluyendo el cambio climático.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos,	<p>Se percibe en un 43.90% como Muy de acuerdo y 51.22% De acuerdo.</p> <p>Evidencia:</p>	

como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Encuesta a la sociedad civil 2022	
--	-----------------------------------	--

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>La Tesorería Nacional, ha emitido su Política de Gestión Medioambiental, mediante la cual desde el 2021, hemos cambiado nuestro sistema de iluminación por bombillas LED, se ha capacitado el personal en la importancia que tiene el reciclaje para nuestro planeta. Nos encontramos en proceso de contratación de un proveedor para la recogida de botellas plásticas. En el mes de julio-septiembre se recogieron 103 libras de plástico PET, correspondientes a 3,065 botellas de agua.</p> <p>Para apoyar la reducción del consumo de plástico para la conservación del medio ambiente, se sustituyó el uso de las botellas de agua plásticas por un termo reutilizable, en acero inoxidable personalizado para todo el personal de la institución.</p> <p>Se inició una campaña de concientización para la reducción del uso de materiales gastables y la importancia del reciclaje y clasificación de la basura; permitiendo esto, ahorrar costos, disminuir el consumo de materiales en cuanto a impresiones innecesarias, reutilizar materiales gastables, y reducir el impacto de este consumo en el medio ambiente. Como parte de esta campaña, se modificaron los patrones de compras de suministros amigables con el ecosistema, reduciendo así, la compra de desechables plásticos.</p>	

	<p>A partir del mes de octubre de 2021 se evidencia un aumento sostenido del consumo de botellones de agua, el cual superó el consumo de botellitas plásticas de agua, hecho que guarda relación con la jornada de sensibilización sobre el cuidado del medio ambiente, a través de las charlas dirigidas a los colaboradores y la entrega de termos para el agua. En el mes de diciembre se evidencia una disminución significativa en el consumo de botellitas plásticas de agua, a partir de la entrega a los colaboradores de las botellas reusables (termos) para agua.</p> <p>Evidencias: Política de la Gestión Medioambiental de la Tesorería Nacional Correo de envases amigables almuerzo Consumo de agua, papel</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>En términos generales podemos decir que la TN tiene dos tipos de vinculaciones, nacional e internacional.</p> <p>Relación nacional</p> <p>La TN está relacionada en sus operaciones de pago con las entidades del SPNF. Pero guarda relaciones operativas con el MH, Contraloría, DIGECOG, DIGEPRES, Banco Central, Banco de Reservas, Salud Pública, Gabinete Social, etc.</p> <p>Por ejemplo, existe una relación del banco central y la Tesorería Nacional a través de la Política Monetaria. El Banco Central, a través de la Política Monetaria controla el medio circulante la inflación y los precios en la economía dominicana. Pero la TN a su vez controla los medios de pagos cumple con</p>	

las obligaciones del Tesorero y mediante la gestión activa de caja, realiza inversiones de corto plazo.

El Banco de Reservas y la Tesorería Nacional firmaron un convenio para regir las relaciones existentes entre ambas instituciones sobre la prestación de las operaciones y servicios bancarios utilizados por la Tesorería Nacional.

La Tesorería Nacional, como cliente del Banco, recibe atención en condiciones de seguridad más favorables, además de disponer de una infraestructura de gran cobertura, como elemento facilitador de la prestación de los servicios. Estandarizando los procesos financieros a través de las herramientas tecnológicas que la Tesorería Nacional demande para el efectivo control de los movimientos de la cuenta del Tesoro, permitiendo así la captación de ingresos, gestión de cuentas y ejecuciones de pagos.

Relación Internacional:

La Tesorería Nacional forma parte del FOTEGAL, que es una asociación conformada por tesorerías públicas de ALC, el mismo constituye un mecanismo de encuentro permanente entre dichos países para el intercambio de experiencias y conocimientos. La conforman 16 países, como: Chile, Colombia, Argentina, Uruguay, Paraguay, Ecuador, Brasil, Bolivia, México, Costa Rica, Guatemala, República Dominicana, Honduras, El Salvador, Panamá y Perú.

Dentro de las actividades promovidas por FOTEGAL destacan, 11 seminarios celebrados a la fecha.

Con el apoyo del Centro Regional de Asistencia Técnica para Centroamérica, Panamá y la República Dominicana (CAPTAC-DR, se realizaron durante

	<p>los meses de septiembre- noviembre del 2021 dos misiones virtuales de asistencia técnica para la modernización de la Tesorería Nacional. Esta se fundamenta en tres ejes básicos: la automatización del Back Office, para mitigar los riesgos operativos y proveer información fiable, concisa y oportuna para las funciones de Middle y Front Office; en segundo lugar la evaluación del Middle Office, para soportar el nuevo rol de la Tesorería Nacional, en el seguimiento de la política fiscal en su alcance del SPNF a través de la visión integrada de activos y pasivos financieros por vía de la gestión de flujo de caja y gestión de riesgos fiscales y finalmente el fortalecimiento de la transparencia y de la eficacia del Front Office: en el acceso a los mercados financieros, nacional e internacional.</p> <p>En el 2022, la TN, con auspicio del CAPTAC-RD está llevando a cabo un ciclo de 4 Seminarios Web-Regional “Gestión Moderna de Tesorería del 25 al 28 de abril 2022 de 9: am-2:30 pm. Esto se enmarca en el plan de desarrollo y modernización de la TN.</p> <p>Se evidencia: Fotos de reuniones</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La Tesorería Nacional monitorea diariamente el tratamiento y comportamiento de las noticias difundidas a través de los diferentes medios de comunicación, manteniendo presencia activa en las redes sociales, lo que ha provocado el consistente aumento de los usuarios activos.</p> <p>Mediante diversas actividades relacionadas al área de Prensa, Relaciones Públicas y Comunicación Digital, se realizaron:</p> <p>A nivel interno:</p>	

- En el período enero-diciembre 2021 se ofreció apoyo a los diferentes departamentos en la difusión de sus informaciones. Para el periodo en cuestión se enviaron un total de 329 comunicaciones, distribuidas de la siguiente forma: 118 newsletter, 44 avisos y 167 mensajes masivos.
- Entre enero-abril 2022 se ofreció apoyo a los diferentes departamentos en la difusión de sus informaciones. Para el periodo en cuestión se enviaron un total de 153 comunicaciones, distribuidas de la siguiente forma: 33 newsletter, 22 avisos y 98 mensajes masivos.

A nivel de difusión de las noticias de la Tesorería Nacional, de acuerdo con el plan de Comunicación Institucional, se realizaron a nivel externo:

- Creación de una Base de Datos de Medios de Comunicaciones
- Se elaboró un Plan de Difusión de Noticias de la Tesorería Nacional, para ser colocadas, previa autorización del señor Tesorero Nacional, en los medios de forma estratégica.
- Se han redactado un total de 20 Notas de Prensa
- Fueron realizadas un total de 277 Publicaciones en Medios Impresos y Páginas Web.
- Alcanzando un aproximado de 142 MM de lectores
- Se ha mantenido una efectiva gestión de los medios digitales de la Institución de forma estratégica y dinámica, logrando así aumentar en más del 200% la comunidad de seguidores, el compromiso de éstos y las publicaciones diarias. En las redes sociales, la Tesorería Nacional está

	<p>presente en las plataformas de Instagram, Facebook, Twitter, YouTube y LinkedIn. Con un total de 1,300 publicaciones, la cantidad de seguidores en redes sociales asciende las 22,000 personas, donde el 44% de estos seguidores está concentrada en Twitter. El alcance y las impresiones en las redes sociales, refleja un aumento de más del 200%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se relanzó el canal de YouTube de la Tesorería Nacional y se hizo una breve campaña de difusión interna entre los colaboradores para suscripción del canal. Con esta campaña se logró aumentar el número de seguidores en un 25%. • Elaboración del Plan de Comunicación Interna que incluye difusión de contenidos que importan al colaborador y se le mantiene actualizado sobre los hechos y/o logros de la institución. • Asistencia oportuna a las inquietudes de los usuarios, impactando positivamente en el bienestar, tranquilidad económica y emocional de la ciudadanía. <p>Se evidencia: Analíticas Redes Sociales EneDic2021 Publicaciones de la Tesorería Nacional en medios impresos y digitales Pub RRSS EneMar2022</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Alineado a la filosofía Institucional y en beneficio de la sociedad, se ha diseñado un plan de Responsabilidad Social-Moral, con el objetivo de continuar comprometidos con nuestros valores, más allá de las acciones misionales y/o estratégicas como órgano rector, enfocándose en la equidad, ofreciendo igualdad de condiciones a la comunidad. Este Plan, enlazado con la Política de Recursos</p>	

	<p>Humanos, se realiza cada año con actividades orientadas a la Responsabilidad Social.</p> <p>La Tesorería Nacional promueve el trabajo en equipo y posibilita el compromiso mayor con los valores, aceptando la diversidad al Incluir a personas con discapacidades en la a TN. Contamos con 4 empleados con discapacidad.</p> <p>Se evidencia: Charla de igualdad de genero Colaborador con discapacidad Charla inclusión</p>	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>En septiembre del 2021 la TN realizo una importante actividad, dirigida a los niños con el fin de proveerles útiles escolares para el apoyo de su desarrollo académico.</p> <p>Fueron definidas las zonas de impacto, donde cada colaborador realizó una propuesta, siguiendo el criterio para seleccionar la comunidad más vulnerable, en apoyo del desarrollo de los niños, los aportes fueron gestionados por los colaboradores de la Tesorería Nacional.</p> <p>Actualmente, se ha propuesto una Campaña de Donaciones de Juguetes, para promover una Cultura Institucional, con compromiso y espíritu de solidaridad de los servidores, para mejorar iniciativa: "Todos los niños con juguetes".</p> <p>Evidencia: Donación de útiles escolares Campaña de donación juguetes</p>	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de	<p>Es importante también destacar la participación de la TN en la VII Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana,</p>	

<p>intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>celebrada del 22 al 26 de marzo del 2021 en modalidad virtual. Adicional la TN participa en intercambios como el CAPTAC, donde presenta Evidencia: Participación en la actividad Banco Central Agenda SEMINARIO REGIONAL CAPTAC-DR: Gestión Moderna de Tesorería 25 al 28 de abril de 2022 Correo de invitación a exponer</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La TN posee un del Programa de Seguridad y Salud Ocupacional y un Comité de Salud y Seguridad ocupacional que tiene como finalidad la prevención, control, vigilancia de riesgos labores y salud laboral, el cual tiene la responsabilidad de poner en práctica los planes, programas y políticas de salud y seguridad ocupacional, fomentando en todo momento buenas condiciones de higiene y salud. Dentro de las actividades desarrolladas por la TN se realizaron; en el mes de noviembre conmemoramos el mes de la familia, con la charla "Comunicación efectiva en la familia", y con la intención de conmemorar la No Violencia Contra la Mujer, se efectuó una charla a nuestras colaboradoras, denominada "Prevención de la Violencia: Vivir sin violencia es posible", en coordinación con el Instituto de la Familia y el Ministerio de la Mujer, respectivamente al Día Mundial del Cáncer de Mama y el encendido del Árbol de Navidad. En coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente se realizaron varias jornadas de sensibilización y capacitación sobre el medio ambiente y la sostenibilidad.</p>	

En el mes de marzo del presente año 2022, con motivo al Día mundial de la Mujer impartimos la charla de Igual de género hoy para un mañana sostenible, con el objetivo de Reflexionar activamente sobre la evolución de las condiciones de vida y trabajo.

Jornadas de vacunación #VacunateRD, donde la Tesorería Nacional, encabezada por el Tesorero Nacional, acompañó al Gabinete de Salud en 3 de las jornadas realizadas en los Municipios de Elías Piña y Sánchez Ramírez, con el objetivo de lograr que la mayoría de los dominicanos estén vacunados sin importar el lugar del país donde se encuentren y fuimos reconocidos por el municipio de Sánchez Ramírez por la labor realizada.

En el transcurso del período enero-octubre 2021, para asegurar buenas condiciones de trabajo en toda la organización, se gestionaron jornadas de Pruebas de detección de Covid-19 en cuatro ocasiones. Igualmente, se llevó a cabo una Jornada de sanitización para prevenir el contagio del virus, así como Jornadas de Vacunación al interior del país en dos ocasiones.

Se programó para los meses de abril y mayo el diplomado de Seguridad y Salud Ocupacional y en abril el curso sobre Manejo Defensivo y en el mes de marzo se impartió la capacitación de Evacuación en caso de Emergencia y primero auxilios básicos a todo el personal de nuevo ingreso.

En miras de procurar el bienestar de los servidores públicos, se llevaron a cabo actividades conmemorativas a los siguientes días: Día de San Valentín, Día de las Madres, Mes contra el Cáncer de mama, el cual incluyó una jornada de sono-

	<p>mamografía y mamografía durante el mes de octubre.</p> <p>Evidencias</p> <p>Listado de personal en jornada mamografías</p> <p>Reunión Comité de Salud y Seguridad</p> <p>Capacitación Evacuación en caso de emergencia y Primeros auxilios</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>La Tesorería Nacional considera el impacto medioambiental en el diseño de sus estrategias incorporando en sus planes operativos, la ejecución de una política de responsabilidad social, que está articulada con los órganos responsables del cuidado del medio ambiente en la República. En cumplimiento de la política de sostenibilidad ambiental, la TN ha implementado un enfoque de compra sostenibles a través del cual prioriza la adquisición de equipo de bajo consumo y eco amigable, alineada a los ODS.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Gestión de RSI</p> <p>Correo de Green Love</p> <p>Plan de Responsabilidad Social</p>	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Los ingresos registrados en el Tesoro, en el 2021 ascienden a RD\$ 887.5 mil millones, de los cuales el 78%, equivalente a 691.7 mil millones, fueron</p>	

percibidos por los organismos de recaudación y el restante 22% que asciende a RD\$ 195.3 mil millones corresponden a recursos de Fuentes de Financiamiento.

En lo concerniente a los organismos de recaudación, se presenta el siguiente detalle: RD\$ 509.6 mil millones corresponden a la recaudación realizada por la Dirección General de Impuestos Internos, equivalente al 73.6% y RD\$ 150.1 mil millones corresponden a la recaudación realizada por la Dirección General de Aduanas, equivalente al 21.7 % y 32.6 mil millones son recursos captados a través de la Tesorería Nacional y de recaudaciones directas de las instituciones incorporadas a la Cuenta Única del tesoro, Gobierno Central, Descentralizados y Seguridad Social equivalentes al 4.7%.

Por otro lado, a través de la plataforma del Sistema de Recaudación del Tesoro (SIRITE) se recibieron RD\$ 880.6 millones, correspondientes a 351,790 transacciones de pago de servicios ejecutadas en línea por los ciudadanos.

Los gastos registrados para el periodo 2021 ascienden a RD\$653,461.57 millones. El servicio de la deuda es de RD\$ 194,736.51 millones.

Las operaciones ejecutadas de la Tesorería Nacional muestran buen comportamiento para las finanzas públicas del presente año, producto del aumento en los ingresos fiscales y el control en el gasto público, se ha obtenido un superávit de caja por el orden de los RD\$ 107,803 millones. De mantenerse el escenario, se prevé para final de año un superávit potencial de caja de RD\$ 63,077 millones.

Se han efectuado 2,267 gestiones de cuotas de pago a diferentes grupos de subcuentas, ascendente a RD\$864,398.12 millones.

Fueron cargados al Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) 1,980 archivos electrónicos con las operaciones bancarias, de los cuales 1,516 provienen del Banco de Reservas y 464 del Banco Central. Estos archivos con actualización diaria y movimientos de las cuentas activas que operan en el Sistema de Tesorería ascienden a 1,174 cuentas: 991 cuentas administradas y conciliadas cada día por la Tesorería Nacional y 175 administradas y conciliadas por las (UEPEX).

La Tesorería Nacional ejecutó transferencias por un monto de RD\$ 82,074.64 millones de pesos, USD\$2,043.68 millones de dólares y EUR18.30 millones de euros. 1,469 transferencias por RD\$38,913.63 millones a favor de instituciones en la Fase I de la CUT, USD\$1,925.18 millones y RD\$5,919.63 millones, para la gestión de anticipos financieros en sus diferentes modalidades.

En lo referente a la gestión de activos y pasivos de corto plazo que ejecuta la Tesorería Nacional, se realizaron inversiones financieras en pesos y dólares en el Banco de Reservas por RD\$32 mil millones y USD\$20.0 millones de dólares, respectivamente; generando ingresos por el orden de USD\$317.2 millones. De igual forma, en el Banco Central se mantuvieron en la cuenta de excedentes, saldos remunerados que generaron ingresos por RD\$1,668.55 millones. El monto consolidado de los ingresos percibidos como resultado de dicha estrategia para el periodo asciende a RD\$1,985.75 millones.

Han sido honrados los compromisos del Gobierno Central, en atención a su necesidad. Se han realizado 13,963,838 transacciones de pago, de las cuales 94.95% han sido realizadas por transferencias electrónicas, 5.03% por cheques y 0.02% notas de pago.

Para contribuir en el bienestar social y mitigar los efectos causados por la pandemia del COVID-19, han sido desembolsados en los programas de ayuda implementados un total de RD\$1,893,915,850.58 en el 2021. De los cuales RD\$14,149,185.03 corresponden a “Fase”; RD\$1,770,275,974.04 “Fase Extendida” y RD\$109, 490,691.51 “Sector Turismo”.

Como un hito de transparencia, la Tesorería Nacional publica a partir de enero 2021 en todos los periódicos de circulación y canales digitales “Los Pagos a los Proveedores y Contratistas del Estado”. Durante el año 2021, en los procesos relacionados con la gestión de las cuentas bancarias, se autorizaron 355 aperturas de cuentas; 1,736 registros y sustituciones de firmas; 95 cambios RNC/Razón Social; 216 cierre de cuentas y 112 exclusiones de firmas.

Para fortalecer la Rectoría del Sistema de Tesorería, se ha elaborado el Instructivo de Gestión de Pagos a Terceros, ordenados por las Unidades Ejecutoras de Proyectos con Recursos Externos (UEPEX), la Norma para Asignación y Rol de Tesorero Institucional en las Instituciones Públicas no Financieras, la Norma para Reintegro del Subsidio de Maternidad y Enfermedad Común, los instructivos de Solicitud de Acceso al SIGEF para el Rol de Tesorero Institucional y el Registro de

	<p>Retenciones de Licencia por Maternidad y/o por Enfermedad Común en el SIGEF.</p> <p>Se realizaron entrenamientos a 43 organismos en los procesos de incorporación de recursos a la Fase I y II de la CUT en el Sistema de Tesorería. Fueron impartidos 3 cursos de Especialización Técnica en Tesorería. Donde participaron 102 colaboradores de 34 instituciones. A la fecha existen 286 instituciones incorporadas en la CUT, y en proceso de incorporar 32.</p> <p>Se evidencia: -Ley 567-05. -Memoria anual 2021</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Para la TN los resultados de la gestión anual tienen metas institucionales de impacto a la ciudadanía, contenidas en estrategia, como son:</p> <p>1) Implementar el SIRITE, esta plataforma ofrece facilidades al ciudadano para el pago de los servicios que ofrecen las instituciones del sector público no financiero y que, además, contribuye a la transparencia y a la mejora de las estadísticas fiscales. Es una propuesta para unificar y solidificar el registro transparente de las operaciones de pago de bienes y servicios de las instituciones públicas, a través de un único sistema de caja. La ciudadanía puede acceder al pago de los servicios, utilizando cualquiera de estos canales: Portal SIRITE a través de su correo electrónico, teléfono móvil. Botón de pago SIRITE. El cual está ubicado en los portales web de las instituciones que ofrecen servicios en línea y que conecta con la plataforma de pago del SIRITE. Igualmente, cuando una tarjeta de crédito o débito puede acceder al pago del servicio. Cajero</p>	

	<p>Bancario, con una autorización de pago, generada a través del SIRITE, el ciudadano también podrá acceder a los bancos afiliados y realizar su pago.</p> <p>A través de la plataforma del Sistema de Recaudación del Tesoro (SIRITE) se recibieron RD\$ 880.6 millones, correspondientes a 351,790 transacciones de pago de servicios ejecutadas en línea por los ciudadanos.</p> <p>Se evidencia: -Portal SIRITE: https://www.sirite.gob.do/ -Memoria anual 2021</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. Cumplimiento de estándar PEFA con relación a la tolerancia en atraso de pagos: 0.02%.</p> <p>Los resultados del Sistema de Medición de Gestión de la Administración Pública (SMMGP): SISMAP 91.42%, NOBACI 75.53%, IGP 100%, SISTIGE 84.64%, SISCOMPRAS 99.25% y Transparencia 93%.</p> <p>Se evidencia: -Memoria anual 2021. Puntuación indicadores del SMMGP al 31.12.2021</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Dentro de la estrategia de fortalecimiento institucional, la gestión ha desarrollado un plan que permite el aprovechamiento de las fortalezas de sus recursos humanos, con el Programa de Reforma de las Finanzas Públicas (PROGEF) de apoyo presupuestario por la Unión europea, y el Programa de Mejora de la Eficiencia de la Administración Tributaria y de la gestión del Gasto Público por el BID. Con ese propósito se logró una asistencia para la TN en materia de cooperación internacional, con</p>	

	<p>el Centro Regional de Asistencia Técnica de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR) y una consultoría con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para el desarrollo e implementación de la estrategia de Gestión de Activos y Pasivos Financieros del Tesoro. Se realizaron durante los meses de septiembre- noviembre dos misiones virtuales de asistencia técnica para la modernización de la Tesorería Nacional. Adicional la Tesorería Nacional.</p> <p>Además, para cumplir con las iniciativas de Pago de nómina en Moneda Extranjera, SIRITE nos encontramos en proceso de firma de adenda del Convenio Marco firmado por el Ministerio de Hacienda y Banreservas y Seguimiento de Acuerdo CARDNET.</p> <p>El Departamento Jurídico custodia las fianzas aduanales.</p> <p>Con cada institución se realiza un contrato SIRITE.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -SEDE: Contrato SIRITE -SEDE: Custodia Fianzas Aduanales -SEDE: Convenios Tesorería Nacional y Banreservas 	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Conforme a las NOBACI, la institución ha mejorado los controles internos y se ha dispuesto a la implementación de buenas prácticas que coadyuvan a la integración de estos controles en todos los procesos. Esto se ha logrado a través de la revisión, actualización, aprobación y difusión de los resultados del Sistema de Medición de Gestión de la Administración Pública (SMMGP). Mediante el mismo se evalúa el cumplimiento interno del recurso humano (Ranking SiSMAP), el cumplimiento</p>	

	<p>del Control Interno (NABACI), el Índice de Uso de Tic e Implementación de Gobierno Electrónico el I Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas. En el se mide: Planificación de compras, publicación y gestión de procesos, administración de contratos, compra MiPymes, persona física y MiPymes mujeres: SISMAP 91.42%, NOBACI 75.53%, IGP 100%, SISTIGE 84.64%, SISCOMPRAS 99.25% y Transparencia 93%.</p> <p>Se evidencia: Puntuación NOBACI 31.12.2021 Puntuación IGP 31.03.2022</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>De cara a la mejora continua, la Tesorería Nacional ha implementado una metodología de documentación y mejora de procesos de forma transversal, se ha actualizado el 62% del inventario de documentos bajo el sistema de gestión documental, eficientizando los procesos misionales y de apoyo.</p> <p>La Tesorería Nacional cuenta con las certificaciones A2, A3, A4, A5, E1 y B2 expedidas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC). En cuanto a desarrollo de sistemas, cuenta con el Sistema Integrado de Tesorería (SITNA), que es un sistema de desarrollo interno con características modulares.</p> <p>Se ha iniciado el desarrollo de un Portal de Servicios, para agruparlos por grupos de interés, logrando reducir el uso de papel y evitando el traslado presencial para la obtención del servicio. lográndose disminuir el tiempo en las solicitudes de certificaciones al Instituto Nacional de Auxilios y viviendas (INAVI), procesándose 14,971 certificaciones. Es relevante señalar que se</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>implementó un servicio en línea para estas solicitudes, lo que permitió eliminar los trámites presenciales que duraban 3 horas para solicitud y tres (3) meses para envío, reduciéndose a solo una semana.</p> <p>Se evidencia: Memoria Institucional 2021</p>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>La Tesorería Nacional, en su compromiso con la mejora continua se plantea; La implementación de su Plan Estratégico, el diagnóstico de la reforma de su marco normativo, la modernización de la Tesorería Nacional, así como un moderno modelo de programación de caja.</p> <p>Como resultados del acuerdo y/o apoyo del Centro Regional de Asistencia Técnica para Centroamérica, Panamá y la República Dominicana (CAPTAC-DR), para modernizar y reformar la Tesorería Nacional. Esta se fundamenta en tres ejes básicos: la automatización del Back Office, para mitigar los riesgos operativos y proveer información fiable, concisa y oportuna para las funciones de Middle y Front Office; en segundo lugar, la evaluación del Middle Office, para soportar el nuevo rol de la Tesorería Nacional, en el seguimiento de la política fiscal en su alcance del SPNF a través de la visión integrada de activos y pasivos financieros por vía de la gestión de flujo de caja y gestión de riesgos fiscales y finalmente el fortalecimiento de la transparencia y de la eficacia del Front Office: en el acceso a los mercados financieros, nacional e internacional.</p> <p>De cara a la mejora continua, la Tesorería Nacional ha implementado una</p>	

	<p>metodología de documentación y mejora de procesos de forma transversal, se ha actualizado el 62% del inventario de documentos bajo el sistema de gestión documental, eficientizando los procesos misionales y de apoyo.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Memoria anual 2021 -Informe CAPTAC -PEI 2022-2025 	
--	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La gestión de recursos humanos: El Departamento de RRHH de la TN, obtiene resultados a través de indicadores mediante la gestión del talento humano en la institución, en cumplimiento del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). En el mes de enero 2021, el Departamento de Recursos Humanos gestionó el levantamiento del 100% de los Acuerdos de Desempeño de los servidores. De igual manera, se han aplicado las evaluaciones correspondientes hasta la fecha del período probatorio de los servidores de nuevo ingreso. El resultado arrojó un promedio general de 91.89%, calificando al equipo de nuevo ingreso de Tesorería Nacional como superior al promedio, de acuerdo al Reglamento de Evaluación del Desempeño y promoción de los Servidores y funcionarios de la Administración Pública No. 525-09 artículo 31, literal b. El mismo resultado se</p>	

obtuvo en la Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias. De igual manera, se han aplicado las evaluaciones correspondientes hasta la fecha del período probatorio de los servidores de nuevo ingreso. El resultado arrojó un promedio general de 91.89%, calificando al equipo de nuevo ingreso de Tesorería Nacional como superior al promedio, de acuerdo al Reglamento de Evaluación del Desempeño y promoción de los servidores y funcionarios de la Administración Pública No. 525-09 artículo 31, literal b.

gestión del conocimiento:

Como parte de la Gestión del desarrollo humano, durante el periodo enero –octubre 2021, fueron capacitados un alto porcentaje del personal, con un total de 23 acciones, de las cuales 11 fueron sin costos. En la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se cumplió con el objetivo en un 100%.

gestión de las instalaciones de forma óptima:

b. Reducciones de Gastos de Servicio de Alquiler de Parquesos

Se gestionó 25 espacios gratuitos de parqueo en La Plaza de la Cultura, lo cual nos permitió cancelar el contrato de alquiler que la institución tenía con una empresa privada, por la suma de RD\$900,000 al año.

Recuperación de Descuento en Contrato de Servicio de Combustible.

Se reclamó y se obtuvo respuesta favorable de un descuento de un 9.2% ofrecido por el proveedor del servicio de combustible, al momento de presentar su oferta técnica, aunque el mismo, por error, no fue incluido dentro de las condiciones del contrato

firmado entre la institución y el proveedor. Este descuento representó un crédito de RD\$220,800.00.

Recuperación de tóner de impresoras exigidos a proveedor por temas de especificaciones de garantía.

Reducción del consumo de plástico para la conservación del medio ambiente, sustituyendo las botellas de plásticos por termo reutilizable, acero inoxidable personalizado para todo el personal de la institución.

I. Se inició una campaña de concientización para la reducción del uso de materiales gastables y la importancia del reciclaje y clasificación de la basura; permitiendo esto, ahorrar costos, disminuir el consumo de materiales en cuanto a impresiones innecesarias, reutilizar materiales gastables, y reducir el impacto de este consumo en el medio ambiente. Como parte de esta campaña, se modificaron los patrones de compras de suministros amigables con el ecosistema, reduciendo así, la compra de desechables plásticos.

Se sustituyó el minibús de transporte del personal del año 2000, por una nueva unidad del año 2022, mejorando así el servicio de transporte que se le ofrece al personal de la institución.

Se adquirió un generador de 175 Kilowatts, (219 Kilovattios Amperios), silencioso, para uso de la institución.

	<p>Se realizaron las siguientes actividades relevantes de mantenimiento y restauración de áreas físicas de la institución:</p> <p>Readecuación de las dos bóvedas de Especies Timbradas, la cual incluyó: cambio de estanterías de madera por hierro, cambio de pisos, pintura, eliminación de huecos en la pared, reacondicionamiento de Especies Timbradas que estaban en peligro de deterioro por almacenamiento inadecuado.</p> <p>Se restauraron y enmarcaron 4 valiosas obras de arte que estaban en desuso en el área de la bóveda.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>-Memoria 2021 -Informe de gestión marzo 2021- marzo 2022 Administrativo Financiero</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>implementar un Sistema de Gestión de calidad mediante la mejora continua de los procesos, disponiendo de una estructura organizativa funcional y orientada al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Tesorería Nacional -</p> <p>Está en marcha Pago de nómina en moneda extranjera</p> <p>-Gestionar a través de la CUT el 100% de los recursos de las instituciones que pertenecen al Gobierno Central y las Instituciones Descentralizadas y Autónomas No Financieras, para que ejecuten el gasto a través de la CUT.</p> <p>-Incorporar el 80% de los recursos líquidos de financiamientos externos a la CUT (UEPEX).</p> <p>- Fortalecer los Pagos vía transferencia electrónica, al 2021.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar el sistema de pagos electrónicos en monedas extranjeras. • Asignar la cuota de pago a partir de la implementación de la programación del devengado, fortaleciendo así la consolidación de la programación de caja. • Implementar la Gestión de Activos y Pasivos. • Definir e implementar las estrategias para invertir los excedentes y financiar el descalce estacional de caja. • Implementar los contratos bancarios aprobados. <p>- Cerrar brecha financiera negativa de la Tesorería Nacional</p> <p>Se evidencia: -Memoria 2021 -Informe CAPTAC</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>La integración de nuestra Tesorería Nacional desde un principio a la FOTEGAL, parte en lo fundamental del criterio de modernizar nuestra Tesorería, observando detenidamente los avances que han logrado países como Brasil, Chile, Costa Rica, Colombia y otros, en sus tesorerías, para luego en el país incorporar mejoras a través de alianzas, asesorías técnicas, talleres, etc.</p> <p>El Informe Encuesta Nivel de Satisfacción de Servicios a Usuarios, persigue mejorar áreas en base a los criterios que sobre la TN tienen las Tesorerías Institucionales.</p> <p>Con el CAPTAC se realizó un análisis de la incorporación de las mejores prácticas internacionales en la TN, la cuales sirvieron de insumo para el PEI 2022-2025.</p> <p>Con la DIGECOG se realizó un Benchlearning sobre buenas prácticas.</p> <p>Se evidencia:</p>	

	<p>Reuniones de FOTEGAL Informe del CAPTAC Correo DIGECOG</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). -Cada uno de los acuerdos mencionados, tienen la característica de que se han cumplido los acuerdos y se siguen fortaleciendo los acuerdos de colaboración y extensión de actividades conjuntas, en el caso del FOTEGAL, el país tiene en el mismo una participación permanente y muy activa. La CUT hasta el momento ha logrado incorporar un gran número de instituciones del SPNF, y se sigue trabajando en ese sentido.</p> <p>- La TN a mediados del 2021 firmo un acuerdo de colaboración técnica con el FMI, conocido como CAPTAC, para modernizar por etapas y en sentido amplio la TN, en la actualidad está en proceso de implementación la primera etapa de dicho proyecto.</p> <p>).</p> <p>-En el 2021 participamos en el Foro de Tesorerías Públicas Gubernamentales de AL (FOTEGAL) con la presencia de tesoreros de unos 16 países de América Latina. En el evento, expertos nacionales e internacionales esperan intercambiar conocimientos y experiencias sobre los avances y retos de la Gestión Financiera Pública (GFP).</p> <p>-</p> <p>Se evidencia: -FOTEGAL -Informe CAPTAC</p>	

	-SEDE- Acuerdos	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>La Tesorería Nacional destaca la implementación del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE). Esta es una plataforma que ofrece facilidades al ciudadano para el pago de los servicios que ofrecen las instituciones del Sector Público No Financiero y que, además, contribuye a la transparencia y a la mejora de las estadísticas fiscales. Es una propuesta para unificar y fortalecer el registro transparente de las operaciones de pago de bienes y servicios de las instituciones públicas, a través de un único sistema de caja. La ciudadanía puede acceder al pago de los servicios, utilizando el botón de pago que está hábil en los portales de las instituciones que ofrecen servicios en línea. Para este año 2021, treinta y nueve (39) instituciones están plenamente incorporadas al SIRITE.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Está en marcha como iniciativa de modernización la incorporación al Programa de Caja de Software de integración al SIGEF. -Están en proceso de aprobación, documento de riesgo financiero y el manual de gestión de activos y pasivos financieros. - Esta en marcha la propuesta de rediseño organizacional de la TN, a cargo del Departamento de planificación. -Para modernizar el Programa de Caja, la incorporación de Software de integración al SIGEF. <p>b. La sección de Gestión Documental es la responsable de recibir y tramitar las comunicaciones para la institución, así como</p>	

también, recibir las solicitudes de certificaciones al Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI) realizadas por los ex colaboradores públicos de todas las instituciones a fin de gestionar la devolución de un descuento salarial que les realizan durante todo su tiempo de servicio.

En el mes de abril, se solicitó al Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones una modificación a la aplicación de recepción y elaboración de estas certificaciones que permitió convertir tiempos de procesamiento de estas certificaciones, de 3 horas a un proceso completamente en línea, y un tiempo de envío de estas certificaciones de 2 meses de atraso, a una semana.

Producto de éste, se lograron despachar, en el mes de abril, 3,231 certificaciones que se encontraban en atraso desde el mes de febrero 2021.

Las estadísticas del procesamiento de estas certificaciones se presentan como sigue:

Cuadro No. 49

Cantidad de certificaciones enviadas a INAVI

Período	Cantidad
Enero	646
Febrero	789
Marzo	1,185
Abril	6,879
Mayo	3,580
Junio	458
Julio	329
Agosto	348
Septiembre	282

	<p>Octubre 193 Noviembre 186 Diciembre 96 Total 14,971</p> <p>Se evidencia: -Informe CAPTAC -Memoria 2021</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Debido a una eficiencia en la gestión de contratación y negociación de los precios de impresión de estampillas de la Dirección General de Impuestos Internos y Sellos Postales del Instituto Postal Dominicano, se ha logrado un ahorro de RD\$ 17,850,639, en 16 procesos de contrataciones de estas Especies Timbradas, realizados desde marzo 2021 a marzo 2022.</p> <p>Para marzo 2021 encontramos el índice de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), en un 0%, fruto de un trabajo acorde a los lineamientos y pautas dictadas, la Tesorería Nacional mejoró significativamente los controles internos y la implementación de buenas prácticas de los procesos, este esfuerzo nos permitió llevar este índice a un 92% en la puntuación de las NOBACI, emitidas por la Contraloría General de la República.</p> <p>Así mismo, los resultados del Sistema de Medición de Gestión de la Administración Pública (SMMGP), se presentan los siguientes avances en los indicadores de: Sistema de Medición de la Administración Pública (SISMAP) de 89.53% a 91.42%, Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge) de 84.64% a 90.34%, Indicador de Usos del Sistema Nacional de</p>	

Compras y Contrataciones (SISCOMPRAS) de 99.04% incrementado a 99.58%.

Al inicio de nuestra gestión, encontramos las bóvedas de la institución en donde se almacenan las especies timbradas, certificados de valores de inversiones, fianzas y cheques del tesoro, en estado de completo abandono, provocando así el deterioro y pérdidas significativas de valores de recaudación a través de estampillas de impuestos y sellos postales que, por ley nos corresponde garantizar su custodia. En el mes de diciembre del 2021, se concluyeron estos importantes trabajos y hoy en día la Tesorería Nacional cuenta con una bóveda remozada, higienizada y con controles ambientales fundamentales para mantener en óptimas condiciones los valores custodiados y con controles de inventario acorde a las mejores prácticas.

La Tesorería Nacional, obtuvo la Presidencia de la Cooperativa del Ministerio de Hacienda (COOPMINHA) y posteriormente la Presidencia del Consejo de Vigilancia de la Federación de Cooperativas del Sector Gubernamental.

La Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), reconoció a nuestra institución por haber obtenido el nivel de sobresaliente en el Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normas Contables (SISACNOC), en la aplicación de sus buenas prácticas.

Finalmente, la Tesorería Nacional logró en este último año las siguientes certificaciones de carácter normativo tecnológico, expedidas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC):

	<ul style="list-style-type: none"> • NORTIC A5: Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano. • NORTIC B2: Norma sobre accesibilidad web del Estado Dominicano. • NORTIC A6: Norma sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano. <p>Adicional a las nuevas certificaciones, logramos recertificarnos en las siguientes normativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NORTIC A2: Norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del Estado Dominicano. • NORTIC A3: Norma sobre publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano. • NORTIC A4: Norma para la interoperabilidad entre los organismos del Gobierno Dominicano. • NORTIC E1: Norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales. <p>En el año 2021 el departamento de RRHH de la TN y el MAP realizaron una evaluación interna de desempeño, se evaluaron un total de 198 empleados, cuyo resultado promedio por empleado fue de alrededor 97%.</p> <p>Se evidencia: -Informe Evaluación Interna de Desempeño 2021 (MAP-TN</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La Tesorería Nacional obtuvo Medalla de Oro en la XV versión del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Sector Público, otorgado por el Ministerio de la Administración Pública (MAP-2019).</p>	

	<p>Se evidencia: -Premio Nacional a la Calidad (MAP 2019) medalla Oro</p>	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Gestión Presupuestaria de la TN: En el 2021 a la TN se le asignó un presupuesto inicial de RD\$478,918,346.00, posteriormente fue modificado y se incrementó a RD\$506,691,229.00, Proyectándose una ejecución al 31 de diciembre del 2021 del 98% correspondiente a RD\$494,315,165.55. Cantidad de Pagos Procesados: En el período de enero a diciembre 2021, la División Financiera, tramitó y completó los siguientes expedientes de pago, que hacen un total de \$494,315,165.55, Como se desglosan a continuación: Bienes \$23,736,261.80; Transferencias Corrientes \$55,000.00; Materiales y Suministro \$79,012,833.52; Servicios \$81,041,618.86; Nominas \$310,469,451.37. Se evidencia: -Memoria TN 2021</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Ahorros Financieros: Se realizaron: a. Reducciones de Gastos en los Servicios de Impresión de Especies Timbradas, Servicios Telefónicos y de Internet I. Debido a una eficiencia en la gestión de contratación y negociación de los precios de</p>	

	<p>impresión de estas estampillas, se ha logrado un ahorro de RD\$12,865,749.00, en 11 procesos de contrataciones de Especies Timbradas realizados en este año 2021, ascendiendo a la suma de RD\$39,179,599.00 y en gestiones anteriores, los mismos fueron colocados por la suma de RD\$52,045,348.00</p> <p>2. Eliminación de los cargos por moras en las facturaciones de servicios telefónicos por la suma de RD\$130,623.61, correspondientes básicamente a certificaciones de retenciones efectuadas, pero no notificadas adecuadamente.</p> <p>3. Cancelación de los contratos de publicidad en páginas amarillas, publicidad de RRSS, y Priorización 1411, por la suma aproximada de RD\$139,341.00 mensuales, cuya ejecución no se monitoreaba, ni su servicio se aprovechaba estratégicamente.</p> <p>4. Cancelación de servicios de fax, líneas fijas y servicios de telefonía móvil sin usuarios identificados, por la suma mensual de RD\$146,698.00 mensuales.</p> <p>Se evidencia: -Memoria TN 2021</p>	
--	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.