



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de Hacienda_

FECHA:

Junio 2022 (Rev))

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.

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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>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).</p>	<p>Se evidencia que la formulación y el desarrollo de la misión y la visión contó con la participación de diversos grupos de interés, incluyendo instituciones relacionadas y a los colaboradores, lo cual se refleja en el documento “Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda (PEI MH) 2017-2021”.</p> <p>En el año 2021 el Ministerio de Hacienda llevó a cabo la formulación del primer Plan Sectorial de las Finanzas Públicas (PES 2021-2024), en el cual se describe la misión y visión del sector. En este primer ejercicio el MH contó con la participación de las principales entidades relacionadas a la gestión de las finanzas públicas: direcciones generales descentralizadas y desconcentradas del MH y el MEPyD. Es importante indicar, que el PES está alineado con el tercer eje de la END 2030 y su objetivo específico 3.1.2 “Consolidar una gestión de las finanzas públicas sostenible”. En ese mismo orden, este plan también se encuentra articulado con el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024 en la política 32 sobre deuda, gastos e ingresos públicos.</p> <p>Evidencias: ✓ PEI MH 2017-2021</p>	<p>No se ha realizado el nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI MH) 2022-2025</p> <p>No se ha realizado la aprobación ni socialización del Plan Sectorial de las Finanzas Públicas (PES MH 2021-2024).</p>

	<p>✓ Registro de participantes del proceso de elaboración del PES</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio de Hacienda (MH) ha establecido en su marco estratégico institucional los siguientes valores: transparencia, integridad, equidad, compromiso y excelencia, los cuales están alineados a la misión y visión. A través de estos valores el Ministerio impulsa el bienestar de la sociedad dominicana.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Plan Estratégico Institucional MH 2017-2021.</p>	
<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>Se evidencia que el Ministerio de Hacienda (MH) ha establecido un marco estratégico institucional alienado a las estrategias nacionales, desde el enunciado de la misión "Garantizar la sostenibilidad de las finanzas públicas para contribuir a la estabilidad macroeconómica a través de un eficiente y equitativo diseño y ejecución de las políticas de ingresos, gastos y financiamiento", la cual alinea directamente al Eje III de la END, de igual manera con la política No. 32 del PNPSP, sobre deuda, gastos e ingresos públicos. Durante el año 2021, el Ministerio de Hacienda llevó a cabo la formulación del primer Plan Sectorial</p>	

	<p>de las finanzas públicas (PES MH 2021-2024), en el cual se describe la misión y visión del sector. De igual manera, el PES está alineado con el tercer eje de la END 2030 y su objetivo específico 3.1.2 “Consolidar una gestión de las finanzas públicas sostenible”. En ese mismo orden, este plan también se encuentra articulado con el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024 en la política 32 sobre deuda, gastos e ingresos públicos. En cuanto a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), el marco estratégico del Ministerio se encuentra alineado con el ODS 17, específicamente con la meta 17.4 y su indicador 17.4.1.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Estratégico Institucional MH 2017-2021 ✓ PES MH 2021-2024 	
<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>Se evidencia que la misión, visión y valores se comunica a todos los colaboradores de nuevo ingreso en el proceso de inducción a la organización.</p> <p>A partir de la definición del nuevo marco estratégico institucional se han realizado las socializaciones a todos los niveles de la organización, asegurando así la internalización de estos, incluyendo a los diferentes grupos de interés.</p> <p>En ese sentido, se han desarrollado iniciativas estratégicas primordiales para la socialización del Marco Estratégico Institucional, el cual contiene la misión, visión y valores, así como los objetivos estratégicos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de Inducción. ✓ Videos promocionales del marco estratégico institucional. ✓ Artículos Promocionales, como mousepad, jarras, individuales y tarjetas. ✓ Fotos de socialización, registro de asistencia, cronogramas de actividades, entre otros 	
<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 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>Se evidencia que el ministerio asegura el efectivo funcionamiento de la organización a través de la formulación desde el año 2011 de dos ejercicios de planeación estratégica 2011-2015 y 2017-2021. Podemos resaltar que en ambos ejercicios se realizaron los correspondientes análisis del entorno externo. Por ejemplo, el análisis FODA y el PESTE con el fin de incluir los puntos de mejora identificados en los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PEI MH 2017-2021 	
<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>EL MH cuenta con un código de ética con vigencia al 31 de diciembre. En el 2021, se evidenció que se realizaron charlas presenciales y campañas de difusión masiva, a través de correo electrónico y murales sobre deberes, derechos y comportamiento ético, así como el uso del mecanismo de reporte de hechos no éticos (buzones).</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Código de Ética del MH. ✓ Conformación de la Comisión de Ética. ✓ Video sobre la ética y los valores. ✓ Buzones habilitados para denuncias de índole ético. ✓ Correos de difusión de informaciones diferentes, relacionadas con la Ética. ✓ Política de prevención del acoso 	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>Como parte de las actividades definidas en la actualización de la planificación estratégica 2017-2021, se encuentran acciones continuas para dar a conocer el marco estratégico, así como para la retroalimentación de los colaboradores hacia las autoridades.</p> <p>En este mismo sentido, han sido establecidas estrategias puntuales para mejorar las competencias y habilidades de los líderes del Ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Estratégico 2017-2021. ✓ Plan de Capacitación 2021 dirigido a supervisores del MH. ✓ Registro de asistencia de actividades de capacitación y fotos. ✓ Encuesta de gerencia y liderazgo ✓ Curso de Habilidades de Liderazgo en el INAP 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<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>En el MH han sido establecidas las estructuras organizativas que permiten una adecuada gestión. Esto se evidencia en los Manuales de Organización y Funciones, Manuales de Descripción de Cargos aprobados. De igual forma, el MH cuenta con guías para la elaboración de estructuras organizativas, manuales, políticas y procedimientos alineadas a la estrategia institucional y a las necesidades de los grupos de interés.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manuales de Organización y Funciones de las unidades organizativas e instituciones de la Actividad Central del MH. ✓ Manual de Descripción de Cargos por Competencias de la Actividad Central del MH, aprobados. ✓ Manuales que contienen los procesos estratégicos, y operativos de las diferentes unidades organizativas y direcciones generales de la Actividad Central del MH ✓ Guía para el Análisis y Diseño de Estructuras Organizativas del MH. ✓ Guía para la Elaboración de Manuales de Organización y Funciones del MH. ✓ Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos del MH. ✓ Políticas institucionales del MH. ✓ Resoluciones varias de aprobación de estructuras organizativas, de manuales de organización y funciones, y otros, de parte del Órgano Rector. ✓ Manual de Administración Financiera del Estado 	

<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>Se evidencia que el Ministerio de Hacienda en sus ejercicios de planificación estratégica ha incluido objetivos y resultados cuantificables a través de los indicadores de éxito de los planes estratégicos 2011-2015 y 2017-2021, con los cuales se le dio seguimiento y se evaluaron las diferentes estrategias planteadas.</p> <p>Evidencias: ✓ PEI 2017-2021</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>Se evidencia que el Ministerio de Hacienda incluye mejoras dentro de su sistema de gestión tomando en consideración las necesidades expuestas por los diferentes grupos de interés en aquellos mecanismos que nos permiten obtener la retroalimentación de estos, como son: sistema de buzón y sugerencias, mesas de trabajo, proyecto de simplificación de trámites (burocracia cero).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Como parte del proyecto de simplificación de trámites de los servicios (Burocracia Cero) y a su vez los procesos que implican estos, el Ministerio de Hacienda tiene: - 7% de los servicios automatizados - 46% en proceso de automatización - 46% sin automatizar <p>Al 2021, los servicios que se han automatizado de manera total los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pago Tasa Única (GAL) (Hidrocarburos) - Pago GAL (Hidrocarburos) - ITBIS compras Locales - ISC Seguros - Carnet Zona Franca 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Reembolso Impuestos Exoneraciones - Exoneración Impuestos Aduanales - Execuátur web (en proceso de lanzamiento) <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PEI MH 2017-2021. ✓ POA 2022 DPD (ver productos Unidad de genero). ✓ POA DARH 2022 (Plan de inserción laboral y certificación Conadis). ✓ Portal Web del MH (Sección Servicios 	
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.	En el 2021 el Ministerio de Hacienda inició un proceso para el desarrollo e implementación de un sistema para la planificación estratégica y operativa y su respectivo seguimiento en el cual contempla módulos para el seguimiento de los objetivos a través de los indicadores y la administración de los riesgos identificados desde la planificación estratégica y operativa.	No se ha realizado el proceso de identificación de riesgos para incluirlos en el sistema de planificación operativa.
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>El MH aplica el CAF como Modelo de Gestión de Calidad y se realiza la autoevaluación institucional con el modelo desde el año 2013.</p> <p>Fuimos evaluados bajo los requerimientos del EDI (Evaluación Desempeño Institucional) por el MAP en el 2021 donde obtuvimos una puntuación de 94%.</p> <p>En agosto del 2021 fue renovada nuestra Carta Compromiso al Ciudadano (2nda versión) en base a una evaluación realizada por el MAP y donde obtuvimos una puntuación de un 97% de cumplimiento.</p> <p>Por igual lanzamos en noviembre del 2021 nuestra Política de Calidad Institucional bajo el marco de la celebración de la Semana de la Calidad</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Autodiagnóstico institucional utilizando el modelo CAF y carta de remisión al MAP al órgano rector del documento de referencia ✓ Informe con resultados EDI ✓ Informe Renovación Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Política de Calidad Institucional. ✓ Socialización Política Calidad. ✓ Memorias Semana de la Calidad 	
<p>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>	<p>Se evidencia que los cambios realizados en la organización tanto estructural como de procedimientos o de personal son comunicados a los grupos de interés. El Ministerio cuenta con la Políticas de Información y Comunicación del MH, Política de Comunicación Institucional y el Plan de Comunicación. Intranet, portal institucional, correos (Outlook).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Intranet institucional. ✓ Política de Información y Comunicación del MH. ✓ Política de Comunicación Institucional. ✓ Plan de Comunicación 2021. ✓ Página web Institucional y Portal de Transparencia Fiscal. ✓ Boletín Interno “MH Informa”. ✓ Presencia en las redes sociales, a través de cuentas oficiales, tales como: Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn y otras. 	

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En el 2021, el MH capacitó a su personal de las diferentes áreas en trabajo en equipo (y en el 2020, en Project Management). Además, existe una Dirección de Planificación y Desarrollo donde se diseñan los procesos y proyectos de toda la institución, con diversas herramientas tecnológicas para el buen desempeño como son Office 365, Visio, etc.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de participantes curso Trabajo en Equipo. ✓ Correos de reuniones de levantamiento de procesos y diseño participación de diferentes proyectos durante el 2021 	
<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>Ver punto 6.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio tiene compromiso con la calidad ya que desde el 2013 viene realizando la Autoevaluación con la metodología CAF, la Autoevaluación en Control Interno bajo las NOBACI, el EDI, Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano, así como procura la mejora de sus indicadores de Gestión del SISMAP y del Sistema de Transparencia Gubernamental.</p> <p>De igual forma, la continuidad del Concurso Ideas Creativas, que fomenta la creatividad, propiciando la innovación de ideas para la mejora continua del MH. Este Concurso por motivos de pandemia fue pospuesto en el 2021 pero será realizado en el 2022.</p>	

	<p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Autodiagnóstico institucional, a través del Modelo CAF. ✓ Evaluación EDI. ✓ Renovación Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Autoevaluación de control interno NOBACI. ✓ Bases Concurso Ideas Creativas 	
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>Se evidencia que los cambios realizados en la organización son comunicados a los grupos de interés y a los empleados a través de los diferentes medios que tiene el MH igualmente se recolectan las ideas y mejoras que pudiesen sugerir los ciudadanos a través de la aplicación de encuestas, los buzones de sugerencias y participación en las consultas públicas.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Correos informativos a través de los diferentes medios de comunicación internas y externas utilizados. ✓ Informes de Encuesta. ✓ Circulares y correos de invitación a encuestas de opinión. 	

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

<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>Las autoridades fomentan los valores institucionales impulsando el trabajo en equipo por medio de diferentes comités y la comunicación abierta de los empleados a los directivos. Se evidencia cumplimiento de las políticas y normas internas en todos los niveles. Reconocimiento público de acciones éticas de los empleados.</p> <p>Otro aspecto para resaltar es el Diccionario de competencias, que contiene lineamientos para convertir al líder en un ejemplo a seguir, fortaleciendo su liderazgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resolución de los comités. ✓ Minutas de reuniones comisión de ética. ✓ Lista de asistencia del comité de emergencia y el código de pautas éticas firmado por directores y subdirectores. ✓ Diccionario de competencias y comportamiento. ✓ Resultados de encuestas Gerencia y Liderazgo, y Clima Organizacional 	
<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>En el Ministerio de Hacienda se han implementado un conjunto de medidas tendentes a promover la diversidad y erradicar todo tipo de discriminación. En tal sentido, tenemos en nuestra planilla colaboradores de diferentes países y de edades avanzadas.</p> <p>La institución fomentó el trabajo remoto a mujeres embarazadas a personas de avanzada edad</p>	

	<p>resguardando su salud ante la pandemia y de acorde la resolución del MAP.</p> <p>Asimismo, se evidencia que la organización ofrece oportunidades de desarrollo profesional a empleados de los niveles inferiores.</p> <p>En otro orden, se han estado ofreciendo capacitaciones y entrenamientos a los niveles gerenciales y directivos, en tema de liderazgo y supervisión.</p> <p>Se evidencia el interés de fortalecer las relaciones entre líderes y empleados y evitar todo tipo de discriminación, ya que uno de los pilares de los valores institucionales es la equidad.</p> <p>Además, una de las iniciativas estratégicas del PEI MH 2017-2021 propicia que los líderes y empleados internalicen la filosofía institucional del Ministerio entre los que se encuentran equidad, trabajo en equipo y otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de capacitación 2021 para el desarrollo gerencial y liderazgo. ✓ PEI MH 2017-2021 ✓ Expedientes de empleados de RRHH (embarazadas y avanzada edad) 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia que la organización mantiene informado a los empleados por medio de intranet, correos electrónicos, mural informativo y procura conocer su opinión a través de la aplicación de encuestas para conocer su nivel de percepción sobre asuntos claves de la institución.</p>	

	<p>En ese orden, se han realizado diferentes socializaciones con el personal sobre procedimientos y temas claves.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Intranet. ✓ Correos electrónicos masivos. ✓ Mural informativo. ✓ Encuestas de opinión. ✓ Encuesta de Satisfacción con los Servicios de la Cafetería. ✓ Redes sociales 	
<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>En el Ministerio de Hacienda se realiza la Evaluación de Desempeño del personal, con la finalidad de comparar su rendimiento, en relación con los estándares de desempeño establecidos. Se monitorea los indicadores de gestión institucional y se notifica al personal las mejoras presentadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación del Desempeño del personal. ✓ Correos informativos. 	
<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>En el MH se asignan responsabilidades en los diferentes procesos de la institución rigiéndose por el procedimiento de suplencias que se basa en las competencias de cada perfil y se fomenta la delegación de autoridad entre los diferentes comités, reuniones importantes etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimiento de Tramitación de Suplencia ✓ Comité de Calidad, NOBACI etc 	

	✓ Evaluaciones de Desempeño	
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>Las necesidades de capacitación al personal nacen de 2 modalidades: a solicitud del colaborador y como resultado de la evaluación de desempeño (plan de desarrollo individual).</p> <p>La institución promueve y difunde las diferentes capacitaciones internas y externas al personal de las diferentes unidades organizativas el envío de boletines llamados “Capacítate” con las instituciones de CAPGEFI, INAP, INFOTEP, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Boletines a Capacitaciones y correos. ✓ Reporte de Capacitaciones ✓ Evaluaciones de desempeño 	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>El MH otorga anualmente un bono por desempeño para premiar los esfuerzos individuales de nuestros colaboradores para mejorar su rendimiento, así como también se reconoció el esfuerzo grupal de nuestros brigadistas de emergencias en noviembre 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bono por desempeño ✓ Reconocimiento a los brigadistas de emergencias 	

Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>I) 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>	<p>El MH lleva a cabo una agenda de trabajo permanente con entidades que forman parte de los grupos de interés, tales como: Aduanas, Banco Central, Dirección General de Impuestos Internos, donde se definan sus principales necesidades tanto actuales como futuras. Ver minuta de reunión. Relación órganos colegiados, Banco de Reservas, La Federación de Bancas de Lotería (FENABANCA) y las entidades que conforman el sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE). Ver acuerdos de la alianza. Mesa de Control de la Cámara de Cuentas.</p> <p>Se evidencia que la entidad involucra a los políticos y grupo de interés en los objetivos sobre sistema de gestión de la organización por medio de sociabilizaciones.</p> <p>Se han hecho socializaciones con periodistas y universidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planes estratégicos 2017-2021. ✓ Minutas reuniones con FENABANCA, periodistas, universidades, conferencias en el Banco Central para la ciudadanía. Ver fotos y videos. ✓ Charlas informativas de la DGPpyLT. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Charlas e intercambios con los estudiantes de los politécnicos. ✓ Ver certificaciones de la actividad ✓ Charlas en Universidades, Asociaciones Profesionales y Gremios 	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>Se evidencia la participación periódica en el Consejo de Ministros y en la relación de los órganos colegiados de los cuales el MH forma parte. Se han realizado esfuerzos para fortalecer la comunicación y las relaciones con la Comisión de Hacienda del Congreso, con la cual se han realizado capacitaciones y sensibilizaciones en temas de finanzas públicas. También cuando se somete algún anteproyecto de ley que impacta a las finanzas públicas como el caso de ley 155-17 y la ley de anteproyecto 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en las motivaciones de los anteproyectos de ley relacionadas con el ámbito de competencia del MH 	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>Se evidencia que el Ministerio a través de las instituciones que la conforman forma parte de la definición de las políticas públicas en el ámbito fiscal a través de nuestra representación en el Consejo de Gobierno. En el plan estratégico, específicamente en el Foco No. 5, relativo a Evasión, Elusión Fiscal y Racionalización del Gasto Tributario, tenemos definidas las acciones que se han ido implementando como contribución a la política macroeconómica del país.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de los lineamientos contenidos en los siguientes documentos: ✓ Política presupuestaria. ✓ Marco financiero plurianual. ✓ Plan estratégico 2017-2021. ✓ Ley de Presupuesto 423-06. ✓ Ley de presupuesto del Estado y sus modificaciones. ✓ Ley de Planificación e Inversión Pública 498-06. ✓ Ley I-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La entidad se asegura que las metas estén alineadas con las políticas públicas. Ver, alineamiento estratégico con la END, Plan Plurianual y PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ END ✓ Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP). ✓ Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). ✓ Plan estratégico MH 2017-2021. ✓ Plan operativo ✓ Presupuesto Institucional. ✓ Programa de Asistencia Social (FASE T) ✓ Programa de Asistencia Social (PA TI) 	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la entidad involucra a los políticos y grupo de interés en los objetivos sobre sistema de gestión de la organización por medio de la participación en la definición de sus metas y planes a largo plazo.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan estratégico 2017-2021. ✓ Préstamo con el BID. ✓ Proceso de desarrollo de la Ley de Lavado de Activo. ✓ Iniciativa de Paridad de Género 	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Se evidencia que la entidad participa en las actividades de asociaciones profesionales y organizaciones representativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Relación de Órganos colegiados. ✓ Cooperativa MH. ✓ Actas de reuniones. ✓ Participación del ministro del MH en los diferentes foros 	
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>Se evidencia que la institución cuenta con el MIV, el cual contiene los estándares de imagen corporativa, así como definida una política de información y comunicación institucional. Desde el 2017 se inició una campaña de promoción institucional vía las redes sociales: Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, LinkedIn, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de Identidad Visual. ✓ Publicidad televisiva y radial. ✓ Política de información y comunicación institucional. ✓ Cuentas de redes sociales 	

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.	Se evidencia que el Ministerio de Hacienda ha realizado evaluaciones a fin de identificar las condiciones internas y externas bajo las cuales realizó su primer ejercicio de Planificación Estratégica Sectorial (PES 2021). Evidencias: ✓ PES 2021	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	El Ministerio de Hacienda, adicional al ejercicio que realizó para su primer ejercicio de Planificación Estratégica Sectorial (PES 2021), aplica periódicamente encuestas a los diferentes grupos de interés a fin de conocer sus necesidades y expectativas. Evidencias: ✓ PES 2021 ✓ Informe de Encuestas de satisfacción ciudadana y servicios comprometidos 2021	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	El Ministerio de Hacienda realiza análisis de todas las reformas definidas desde la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) en coordinación con los demás órganos rectores del sector público, poniendo especial atención en aquellas que están relacionadas con la gestión de las finanzas públicas.	

	<p>Esto con la finalidad de evaluar su pertinencia para ser incluidas en su planificación estratégica.</p> <p>Evidencias: ✓ PEI MH 2017-2021</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>Se evidencia que el Ministerio de Hacienda ha realizado análisis del desempeño interno y de las capacidades a fin de identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA) lo cual fue utilizado en el ejercicio para la Planificación Estratégica (PEI 2017-2021). De igual manera, también se realizó el análisis del entorno bajo el esquema de riesgo para el primer Plan Estratégico Sectorial de las finanzas públicas (PES 2021).</p> <p>Evidencias: ✓ PEI 2017-2021 ✓ Planificación Estratégica Sectorial (PES 2021)</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>Se evidencia que el Ministerio de Hacienda en su documento de Plan Estratégico (PEI 2017-2021) contiene los objetivos estratégicos (de largo y mediano plazo) y en los planes operativos (POA)</p>	

	<p>de las diferentes unidades se definen los objetivos operativos (concretos y a corto plazo) los cuales están orientados a dar respuesta a las prioridades y a las estrategias nacionales definidas por la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>Evidencias: ✓ PEI 2017-2021 ✓ POA(s) 2021</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>La Planificación Estratégica del Ministerio de Hacienda fue concebida como un proceso participativo, inclusivo y proactivo, el cual inició con la aplicación de las encuestas de clima organizacional, lo que permitió contar con diagnósticos institucionales e insumos fundamentales para el diseño de estrategias que contribuyan a dar respuesta a las expectativas y necesidades de los grupos de interés.</p> <p>En el proceso de planificación se agotaron dos etapas: 1) Se definieron las estrategias con las instituciones que conforman la actividad central del MH. 2) Fueron incorporadas las Direcciones Generales desconcentradas.</p> <p>Evidencias: ✓ PEI 2017-2021</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>Se evidencia que en el Plan estratégico del Ministerio de Hacienda en su foco estratégico #1 de Liderazgo Institucional incluye objetivos y estrategias orientados a fortalecer los vínculos entre el ministerio y diferentes sectores de la</p>	

	<p>ciudadanía mediante iniciativas de interacción social e inducción.</p> <p>En ese mismo sentido, se evidencia que el año 2021 fue de grandes logros en materia de género, con la emisión de la Resolución que crea la Unidad de Género y el Comité de Transversalización del Enfoque de la Igualdad de Género, tanto la Unidad de Género como el Comité han sido creados y están en funcionamiento.</p> <p>En otro orden, se evidencia dentro del plan operativo de la Dirección de Recursos Humanos (DRH), el plan de inserción laboral y certificación Conadis.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PEI 2017-2021 ✓ Resolución Núm. 183-2021 ✓ POA DRH 2022 (Plan de inserción laboral y certificación Conadis). ✓ POA UIG 2022 ✓ POA DA 2021 ✓ Limpieza de costa y reforestación ✓ Política ambiental ✓ Programa 3R ✓ Recogida Residuos Solidos 	
<p>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>	<p>Cada año el Ministerio de Hacienda realiza un anteproyecto de presupuesto iniciando con la planificación operativa donde se identifican los insumos que serán incorporados al plan anual de compras y estos a su vez se incorporan al anteproyecto de presupuesto asegurando la</p>	

	<p>disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PACC MH 2021 ✓ Anteproyecto de presupuesto MH ✓ POA(s) MH 	
--	--	--

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.	<p>Con la elaboración del PEI MH, se definen las prioridades de la Institución a través de las iniciativas indicadas en los 7 focos estratégicos. De igual manera, en el plan se establece el marco temporal correspondiente 2017-2021.</p> <p>En las diferentes Guías metodológicas más abajo referidas se establece que todos los manuales, estructuras, y planes operativos deben estar alineados a las estrategias del Ministerio para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guías metodológicas institucionales: Análisis y Rediseño de Estructuras, Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos y la de elaboración de los Planes Operativos 	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la	Se evidencia que el Ministerio de Hacienda formula anualmente los planes operativos (POA) de las diferentes unidades donde se definen los objetivos	

<p>organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>operativos (concretos y a corto plazo) los cuales están orientados a dar respuesta a las prioridades y a su vez están alineados con los objetivos estratégicos (de largo y mediano plazo).</p> <p>Evidencias: ✓ POA(s) MH</p>	
<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>En el proceso de planificación operativa anual se revisa toda la cadena de planificación, estrategia, productos y tareas incluidas en los planes operativos de las unidades organizativas de la Actividad Central. Con este ejercicio sirve de estrategia para asegurar una efectiva implementación de los planes ya que participa todo el personal involucrado en la ejecución de las tareas con las cuales contribuyen al alcance de los objetivos.</p> <p>Evidencias: ✓ POA(s) MH ✓ Registro de participación de la formulación de los POA</p>	
<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>Trimestralmente se realiza el monitoreo y seguimiento al avance alcanzado en los focos estratégicos del PEI a través de la ejecución de los planes operativos de las unidades de la actividad central del Ministerio de Hacienda. Es importante destacar que este ejercicio se realiza a través de un trabajo coordinado entre las unidades responsables de los planes operativos y la Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)</p>	

	<p>En el 2021 el Ministerio de Hacienda inició un proceso para el desarrollo e implementación de un sistema para la planificación estratégica y operativa y su respectivo seguimiento. En el cual contempla módulos para el seguimiento de los objetivos a través de los indicadores y la administración de los riesgos identificados desde la planificación estratégica y operativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de monitoreo ✓ Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación (PME) 	
--	--	--

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>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio está ejecutando proyectos con miras a la utilización de las herramientas electrónicas, en los diferentes servicios que se ofrecen a los ciudadanos, A modo de ejemplo: Colocación de Formularios de Solicitud de servicios diversos en las páginas web del Ministerio y direcciones generales, entre las que podemos mencionar DGPLT, DGJP, CP, OAI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formularios de solicitud de servicios colocados en las páginas web del MH y direcciones generales. Sub-Portal de Transparencia. ✓ Portal de Transparencia Fiscal. ✓ Página web de Crédito Público. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consulta del ciudadano de correspondencia en el portal del MH (TRANSDOC). ✓ Buzón de quejas y sugerencias digital ✓ Software SurveyMonkey para aplicar encuestas online. 	
<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>El MH desarrolla actividades de intercambios de experiencias y buenas prácticas con otras instituciones y organismos de diferentes ámbitos, nacionales e internacionales, con el propósito de incorporar mejoras tanto en los procedimientos como en las normativas. A modo de ejemplo, benchlearnings con la Dirección General de Impuestos Internos sobre metodología de Encuestas de satisfacción, con DIGEPRES sobre mapa de procesos y documentación y con DIGECOG sobre implementación de ISO 9001.</p> <p>El MH ha realizado reuniones anuales con los encargados de recursos humanos de las diferentes direcciones generales del MH para el intercambio de buenas prácticas, así como la creación de un grupo de WhatsApp, para estos fines. Posteriormente, se crearon la Mesa de Coordinación de Recursos Humanos y la Mesa de Coordinación de Comunicaciones, con el propósito de intercambiar experiencias y establecer los lineamientos principales en los ámbitos de su competencia. Adicionalmente, existen equipos de trabajo multidisciplinarios, de carácter interinstitucional, tales como:</p> <p>Mesa de Control donde participan los diferentes órganos rectores de la administración financiera del Estado, organismos de cooperación internacional,</p>	

	<p>Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), Comité Técnico del SIAFE y entes de control.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de participación y convocatorias a diferentes reuniones y eventos. ✓ Registro de Benchlearnings ✓ Convocatoria y registro de participantes de las Mesas de Control 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El Ministerio cuenta con un portal de transparencia en su página web donde se refleja el compromiso con los grupos de interés relevantes. Además, existen una diversidad de Sistemas que procuran la mejora y agilidad en los servicios; entre los que podemos citar que se mantiene vigente el Acuerdo con la DGA para el uso del VUCE como plataforma para la tramitación de operaciones de los impuestos aduanales.</p> <p>En otro orden, se han automatizado algunos servicios que ofrece la institución, en el marco del programa Burocracia cero.</p> <p>Se realizó la adecuación Portal institucional acorde a los lineamientos del órgano rector.</p> <p>Se realiza la digitalización de documentos, a través del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC) donde los ciudadanos pueden consultar el estado de solicitudes de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo para el uso del Sistema VUCE. ✓ Portal de transparencia del Ministerio. ✓ Portal institucional MH. 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentos digitalizados Sistema de Transparencia Documental/ TRANSDOC. ✓ Servicios automatizados. ✓ Procesos internos de Nómina y Compras automatizados. 	
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.		No se tiene un mecanismo de promoción de aporte de ideas por parte del personal.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Se evidencia que se realizan esfuerzos para la gestión de los recursos necesarios que permitan ejecutar los cambios planificados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación de Recursos Humanos. ✓ Planes Operativos y Presupuesto institucional. ✓ Guía para la Elaboración de los Planes Operativos Anuales y su alineación con la Planificación de Compras y la Formulación del Presupuesto 	

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:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se evidencia que el Ministerio realiza la Planeación de RRHH, Plan de capacitación basado en las necesidades detectadas en la evaluación de	

	<p>desempeño. Además, realiza encuestas de clima organizacional y de Gerencia y Liderazgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación de RRHH. ✓ Plan de capacitación. ✓ Encuestas de clima organizacional y de Gerencia y Liderazgo 	
<p>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>La Dirección de Recursos Humanos (DRH) tiene establecido procedimientos y políticas para la selección, promoción y remuneración del personal del MH. Específicamente se ha abocado a realizar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se programaron diplomados, cursos, talleres, seminarios y otros; además, se gestionaron becas internacionales para contribuir a la profesionalización y desarrollo de funcionarios y empleados. <p>Se evidencia la inclusión de personas con capacidades diferenciadas con el CONADIS. En ese sentido, el Ministerio cuenta con personas con habilidades distintas, ya que en el proceso de reclutamiento y selección de personal no se discrimina por condición física</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia la flexibilidad de horario y cambios de horarios, y otorgamiento de permisos para apoyar la profesionalización de los empleados. - El Ministerio da cumplimiento a la Ley 41-08, en lo relacionado a licencias de maternidad y paternidad - Se implementó el nuevo beneficio de afiliación a los Planes de Salud Complementarios. 	<p>No se tiene una política de inserción laboral aprobada</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Operativo DARH 2021. ✓ Políticas y Procedimientos inherentes a la gestión de RRHH. ✓ Realización de diplomados, cursos, talleres, seminarios sobre temas diversos. ✓ Becas internacionales. ✓ Sistema de Gestión de Evaluación del Desempeño basado en Competencias. ✓ Informe de Levantamiento para personas con capacidades diferenciadas. ✓ Sala de Lactancia. 	
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>Se contempla en nuestro código de ética que nos basamos en los principios de equidad, neutralidad política, merito e igualdad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Código de ética MH 2018-2021 	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>En el MH no se discrimina la contratación, por lo que dentro de su plantilla existen personas de edad avanzada, discapacitados y hay libertad de credo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Extracto de Memoria 2021, Párrafos de Reclutamiento y selección. ✓ Ejemplo de Manual de Cargo 	
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>El Ministerio otorga incentivos por desempeño a todo el personal que dentro del periodo evaluado obtuvo más de un 85% en el Acuerdo de Desempeño individual. Se evidencia que el Ministerio cuenta con procesos y procedimientos sobre la materia.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de incentivos por desempeño al personal. ✓ Metodología de Evaluación de Desempeño por Competencias. 	
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>Se evidencia que el año 2021 fue de grandes logros en materia de género, con la emisión de la Resolución que crea la Unidad de Género y el Comité de Transversalización del Enfoque de la Igualdad de Género, tanto la Unidad de Género como el Comité han sido creados y están en funcionamiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ POA UIG 2022 ✓ POA DA 2021 	

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 competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>El Ministerio elabora el Plan de Capacitación Anual, basado en la Detección de Necesidades de Capacitación. Este plan se desprende de las informaciones enviadas por cada área en el momento de la Evaluación del Desempeño, en el PACC y en las solicitudes individuales de capacitación.</p> <p>Se comunica a los colaboradores mensualmente las capacitaciones disponibles a través del correo institucionales, murales y televisores del ATRIO CENTRAL.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de capacitación, en base al estudio de detección de necesidades de capacitación. ✓ Resultados de las evaluaciones del desempeño. ✓ Fotografía y correos electrónicos de Promoción mensual de Capacitaciones 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>La institución cuenta con los Manuales de Cargos, aplicación de pruebas técnicas y psicométricas en los procesos de reclutamiento y selección. También se realiza anualmente el proceso de Evaluación del Desempeño y competencias.</p> <p>En el 2021 se recopilaron los insumos para la actualización de los Descriptivos de Cargos alineándolos a lo establecido por el MAP. Adicional a esto se realizó un análisis de los cargos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación del Desempeño basado en competencias. ✓ Política de pruebas pre-ocupacionales. ✓ Diccionario de Competencias Aprobado ✓ Análisis de Cargos ✓ Levantamiento de información con las áreas sobre los manuales de cargos 	
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).		No se contempla dentro del ministerio que se haya coordinado nuevas formas de aprendizaje

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.		No se ha realizado un plan de desarrollo individual de competencias
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>El Ministerio cuenta con Políticas y Procedimientos de Inducción, Manual de Inducción, Capacitación Programa de Inducción a la Administración Pública para empleados de nuevo ingreso, en coordinación con el (INAP) y CAPGEFI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas y Procedimientos de Inducción. ✓ Manual de Inducción. ✓ Relación de participantes Programa de Inducción a la Administración Pública para empleados de nuevo ingreso 	No se realiza mentoría para los nuevos empleados
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>En el Ministerio existe una cultura de promoción interna de los colaboradores.</p> <p>También hay colaboradores que han sido desvinculados de la institución para servir en un mayor puesto en otra.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos establecidos para los traslados y promociones. ✓ Solicitud de Requisición de Personal ✓ Reportes de acción de personal 	
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).	Se evidencia que la institución promueve que el personal se capacite, a través de cursos on-line de Instituciones Gubernamentales.	

	<p>Adicionalmente se han realizado charlas a través de Microsoft Teams para el personal con acceso a Computadoras</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Listado de participantes. ✓ Certificados de participación. ✓ Convocatoria a cursos virtuales. ✓ Plan de capacitación 	
<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>El tema de ética está contemplado dentro de las actividades de formación del POA de la Comisión de Ética. y en el plan operativo de DARH, la socialización del Código de Ética Institucional.</p> <p>Adicionalmente se realizaron cursos sobre Ética Gubernamental en el que se certificó todo el personal que laboraba en ese momento.</p> <p>A través de la Unidad de Género se han desarrollado Capacitaciones para la sensibilización de este tema, cumpliendo con los objetivos gubernamentales sobre la Iniciativa Paridad de Género IPG-RD.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de participantes en cursos sobre ética y certificados. ✓ Convocatoria socialización del Código de Ética Institucional 	
<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>No se evidencia que el Departamento de evaluación y Capacitación haga un análisis del impacto de las capacitaciones.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) 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>Se evidencia que el Ministerio comunica las informaciones de manera abierta a través de los correos institucionales, Intranet y murales informativos.</p> <p>También se comparte a través de MH Informa las principales actividades relacionadas al Ministerio.</p> <p>Con relación a la relación supervisor-supervisado se promueve la comunicación y retroalimentación del trabajo mediante la socialización de las Evaluaciones de Desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Correos informativos ✓ MH Informa ✓ Ejemplo de Evaluación del Desempeño 	
<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>Tanto en las reuniones del comité de calidad, ética, como las de preparación de los PEI, PES, POAs se fomenta el uso de algunas de estos mecanismos (grupos focales, mesas de control, reuniones del CAF y EDI, brainstorming)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro y Socialización de plan de mejora del CAF ✓ Revisión guía Autoevaluación CAF ✓ Reuniones del CEI ✓ Reuniones PEI, PES, POAs, etc 	

<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>Apoyando el PEI, anualmente se elaboran los Planes Operativos Anuales involucrando a cada área a definir sus actividades. Este se monitorea trimestralmente.</p> <p>Se evidencia la conformación de un Comité de Calidad que dentro de sus funciones esta la realización del Autodiagnóstico Institucional, crear el plan de mejora derivado del Autodiagnóstico y completar las informaciones de la Evaluación de Desempeño Institucional.</p> <p>Adicionalmente se involucra a los colaboradores en la definición de Metas a través de la elaboración de los Acuerdos de Desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Representantes Comité de Calidad ✓ Planes Operativos del MH. ✓ PEI MH. 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Las Unidades Organizativas del Ministerio elaboran sus planes operativos anuales en un proceso participativo entre empleados y directivos.</p> <p>Anualmente se elaboran acuerdos de desempeño para todo el personal de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los planes operativos anuales. ✓ Acuerdos de desempeño institucional 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios,</p>	<p>El MH aplica encuestas para conocer la percepción de los empleados sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos. En el 2021 se evidencia la realización de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	

interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados Encuesta de Clima Organizacional ✓ Planes de Acción para implementación de mejoras 	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Se constituyó el Comité de Emergencia y los diferentes subcomités y ha Elaborado el Plan de Emergencia Institucional.</p> <p>Contratación de profesional especializado en psicología para dar acompañamiento socioemocional. El Ministerio, además, ha desarrollado actividades como acciones para cuidar la salud mental del personal.</p> <p>Se continuaron las Jornadas de Vacunación contra el COVID-19 y pruebas PCR.</p> <p>Se realizó la Feria de la Salud 2021, en donde se concientizó al personal en aspecto de su salud personal y se realizaron jornadas de estudio médicos en coordinación con las ARS. Además, se realizó una jornada oftalmológica de las ópticas ISA y Almanzar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Minuta Reunión Comité de Emergencia ✓ Reporte de Personal consultado (Psicología) ✓ Listado de Vacunados ✓ Listado de pruebas PCR aplicadas ✓ Feria de la Salud 2021 	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y	La institución fomentó el trabajo remoto a mujeres embarazadas a personas de avanzada edad	

<p>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>resguardando su salud ante la pandemia y de acorde la resolución del MAP.</p> <p>Asimismo, se evidencia que la organización ofrece otorgamiento de permisos para apoyar la profesionalización de los empleados, como también otorgamiento de licencias con y sin disfrute de sueldos para estudios fuera del país.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de licencias con disfrute de sueldos para estudios fuera del país. ✓ Registro de permisos ✓ Licencias de maternidad/paternidad. ✓ Matriz trabajo remoto 2021 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En el 2020 se hizo un levantamiento de los hijos con capacidad diferenciadas de los colaboradores para realizar un subsidio económico</p>	<p>No se evidencia otorgamiento de subsidio a hijos de colaboradores con capacidades diferenciadas</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>Dentro de las actividades que hemos realizado para el fomento y cuidado de la salud física y mental de nuestros colaboradores, hemos realizado la Feria de la Salud 2021, con el apoyo de diversas ARS ofreciendo servicios varios de consultas médicas y oftalmológicas, así como también procedimientos sin ningún costo, de la mano de nuestro consultorio el cual se mantiene de manera permanente brindando sus servicios</p> <p>Del mismo modo, tenemos a disposición de todo el personal, un experto en Psicología para el bienestar emocional, que ofrece terapias individuales y/o familiares según los requerimientos.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de la Feria de la Salud 2021 ✓ Fotos, correos, invitaciones a la Feria etc 	
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.). 	<p>El Ministerio de Hacienda (MH) tiene identificado los socios claves de los sectores públicos y privado, al igual que de la sociedad civil, con los cuales ha establecido relaciones de acuerdo con el tipo de rol que desempeñará cada uno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal https://www.hacienda.gob.do/sobre-nosotros/marco-legal/#convenios ✓ Informe de Acuerdos / Convenios Interinstitucionales ✓ Lista de proveedores del estado 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 	<p>Se evidencia que el Ministerio gestiona acuerdos de colaboración que incluye aspectos de responsabilidad social.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo de Reforestación 	

<p>socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alianza estatal ahorro y eficiencia de compras (ejemplo confección uniformes del MH) ✓ Acuerdo con la ONE para trabajar el plan estadístico nacional. ✓ Acuerdo con la MEPYD sobre protocolo de procesos comunes. ✓ Acuerdo de remisión de información financiera de las empresas mineras y el MH. ✓ Convenio con Canadá para evitar la doble tributación. ✓ Acuerdo de información sobre banca de apuesta y lotería, entre la Dirección General de Casinos y Juegos de Azar (DCJA) y la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). ✓ Acuerdos con DGII, MH y Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF) para visualizar en tiempo real empresas o personas constituidas. ✓ Alianza con la Dirección General de Aduanas (DGA) para el uso del Sistema VUCE para el trámite de certificaciones. ✓ Acuerdo con el Consejo de Fomento Turístico para la clasificación y exoneraciones de los proyectos turísticos. ✓ Acuerdo con el Ministerio de Relaciones Exteriores, para los asuntos arancelarios y de contrataciones públicas en el ámbito de las relaciones diplomáticas. ✓ Acuerdo con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el Consejo Nacional para el cambio climático y el Mecanismo de Desarrollo Limpio. 	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo con el Ministerio de Industria y Comercio, para la solución de Controversia. ✓ Acuerdo de exoneración con la MESCYT, ODEBRECHT, Consejo Nacional de Zonas Francas, Consejo de Desarrollo Fronterizo y Marítima Dominicana. ✓ Acuerdo de Promoción y Protección de Inversión con el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana. ✓ Acuerdo con el Departamento del Tesoro de los EE. UU. y la Dirección General de Crédito Público para asistencia técnica. ✓ Acuerdo para el Cumplimiento Tributario con EE. UU (FATCA). ✓ Acuerdo para el Fortalecimiento de la Transparencia Documental/TRANSDOC con el PNUD. ✓ Acuerdo con la Junta Central Electoral (JCE). ✓ Acuerdo “triangular” de la Zona Petrocaribe. ✓ Acuerdo entre BM y MH 	
<p>✓ 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>Se evidencia la realización de acuerdos y convenios donde se establecen las responsabilidades y controles de cada una de las partes involucradas.</p> <p>Igualmente, se evidencia en las unidades organizativas e instituciones de la actividad central la evaluación periódica de los procesos.</p> <p>Se celebró Acuerdo con el Departamento del Tesoro de los EE. UU. y la Dirección General de Crédito Público para asistencia técnica.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe Ejecutivo sobre Gasto Tributario. ✓ Acuerdo con el Departamento del Tesoro de los EE. UU. y la Dirección General de Crédito Público para asistencia técnica ✓ Ver acuerdos arriba señalados 	
<p>✓ Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio identificó necesidades de alianzas público-privadas, entre las que se destacan contratación de empresa que ofrece servicio de recolección y disposición de desechos sólidos para su reciclaje,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Orden de compra Green Love, SRL. para reciclaje 	
<p>✓ 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>	<p>Se evidencia que el MH realiza la selección de proveedores y ejecuta todos los procesos de compra y contrataciones, conforme a la Ley No. 340-06, sobre compra y contrataciones y sus modificaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal transaccional de compras y contrataciones 	

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

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

<p>I) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la entidad promueve una política proactiva de la información a través del portal institucional y del sub-portal de transparencia, así como Informes en la prensa.</p> <p>El Ministerio tiene presencia en las redes sociales y con una efectiva gestión de comunicación de los acuerdos y logros arribados por el Ministerio, los cuales se dan a conocer inmediatamente a través de la prensa.</p> <p>Existe un Sistema de gestión de comunicaciones internas y externas.</p> <p>En el marco de la planificación estratégica del Ministerio 2017-2021, específicamente en el Foco No. 7 de Comunicación Institucional, se encuentran algunas iniciativas estratégicas que contribuyen a generar proactividad en la comunicación, las cuales son:</p> <p>7.4 - Mantener monitoreo continuo de la opinión pública, siendo proactivos en el uso de información</p> <p>7.2 - Garantizar que la información interna y externa del Ministerio de Hacienda llegue al público de manera clara, sintética, oportuna y visualmente atractiva.</p> <p>Fortalecer la imagen institucional del Ministerio de Hacienda estableciendo un sistema de gestión de la comunicación interna y externa efectivo, confiable y proactivo</p>	
---	--	--

Participación en programa televisivo por invitación de la DIGEIG para hablar sobre los avances logrados en la institución en materia de transparencia.

Entrevistas a las autoridades del MH en programas radiales y televisivos.

Conferencias de prensa sobre diversos temas como financiamiento, emisión de bonos y sostenibilidad de la deuda pública.

Presentación de los resultados de las finanzas públicas enero 2021 en el portal de transparencia fiscal.

Uso del portal transaccional de compras.
Se elaboraron las estadísticas fiscales de las finanzas públicas.

Evidencias:

- ✓ **Portal institucional.**
- ✓ **Sub-Portal de Transparencia Institucional.**
- ✓ **Portal de transparencia Fiscal.**
- ✓ **Comunicados de prensa.**
- ✓ **Oficina de Acceso a la Información**
- ✓ **Política de Información y Comunicación del MH**
- ✓ **Entrevistas a las autoridades del MH en programas radiales y televisivos.**
- ✓ **Conferencias de prensa.**
- ✓ **Cuenta en las redes sociales.**
- ✓ **Puntuación promedio general (SISCOMPRAS)**
- ✓ **Portal de transparencia fiscal.**
- ✓ **Datos abiertos**

<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>Se evidencia que el Ministerio ha propiciado el involucramiento de los ciudadanos/clientes, para contar con su participación en el proceso de toma de decisiones, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta para medir la satisfacción de los servicios. - Sistema de Buzones de quejas (web, físico y 311) <p>Se han realizado consultas y vistas públicas para los anteproyectos de Crédito Público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consultas y vistas públicas para los anteproyectos de Crédito Público. ✓ Informe de Satisfacción y Competencia en el uso del SIGEF ✓ Encuestas de satisfacción ciudadana y servicios comprometidos ✓ Informes de Buzones de Quejas y Sugerencias 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con mecanismos para la recolección de información y políticas para el buzón de quejas y sugerencias del ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de resultados Buzón de Quejas y Sugerencias 	<p>No se tiene documentado el mecanismo de recolección de quejas para los colaboradores.</p>

<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>Se evidencia que en el 2021 se lanzó la segunda versión la Carta Compromiso al ciudadano, cuya elaboración estaba contemplada en el POA de ese año. Además, se realizó publicación del documento referido en el Portal del Ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, publicado en el Portal de Hacienda. ✓ Portal web. 	
---	---	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>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>	<p>El Ministerio de Hacienda, entiende la importancia de que los objetivos estratégicos, cuenten con los recursos financieros que apoyarán su consecución, por lo cual ha definido en sus guías de trabajo, la articulación entre los procesos de elaboración de los Planes Operativos, Planes de Compra y el Presupuesto y su vinculación con el PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía para la elaboración de los Planes Operativos, ✓ Planes de Compra y el Presupuesto y su vinculación con el PEI. 	

2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se tienen matrices de riesgos
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>Se evidencia que el Ministerio vela por la transparencia de sus procesos financieros, realizando anualmente el anteproyecto de presupuesto apegado a los dictámenes legales. De igual manera, todos los procesos financieros se realizan a través de la plataforma informática SIGEF/SIAF</p> <p>Se trabaja de la mano con DIGECO en el registro de los activos fijos en el SIAB, y los informes semestrales son subidos al SISANOC y evaluados por DIGECO.</p> <p>El Ministerio realiza las publicaciones de las informaciones presupuestarias y las ejecuciones de acuerdo con los requerimientos de la DIGEIG. Ver sección de transparencia en el portal WEB.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de elaboración anteproyecto de presupuesto. ✓ Publicaciones de las informaciones presupuestarias y las ejecuciones de este, de acuerdo con los requerimientos de la DIGEIG ✓ Sección de transparencia en el portal WEB. 	
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).	Se evidencia que el Ministerio garantiza la gestión eficiente de los recursos financieros a través de la programación tanto de los recursos internos y externos. Ver los documentos de la programación de ejecución presupuestaria.	

	<p>La contabilidad es gubernamental no se tiene contabilidad de costo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programación de ejecución presupuestaria. ✓ Informe de ingresos, egresos y balance general cargado al Portal de Transparencia M.H., mensualmente. 	
<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>Se evidencia la existencia del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria del MH en coherencia con los lineamientos establecidos por DIGEPRES como órgano rector del sistema presupuestario. En coordinación con esta institución se trabaja el presupuesto institucional físico/financiero por resultados. Además, los planes institucionales tanto operativos como de los proyectos en ejecución incluyen partidas presupuestarias para el logro de los resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ POA 2021 ✓ Ejecución Presupuestaria 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>El Ministerio de Hacienda centraliza la gestión financiera en su Dirección Financiera, la cual realiza de manera coordinada con las demás Unidades Organizativas e Instituciones del MH la formulación, ejecución y modificación del presupuesto, donde cada Unidad ejecuta y desde la Dirección Financiera del Ministerio se verifica y se firman.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Auditoria de cada documento en el Sigef. ✓ Cuadro con cantidad de libramiento revisados y aprobados por Institución 	
--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) 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>Durante el 2021, el Ministerio de Hacienda se mantuvo proporcionando sistemas de información que permiten gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento conforme con la estrategia y los objetivos operativos, dentro de estos sistemas están los siguientes: Sistema de Almacén y Suministro, Caja, Exequátur, SIGEM, Gestión de RRHH (Eikon), Sistema de Transparencia Documental (TransDoc), Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), Sistema de Acuerdos de Desempeño y Competencias, SysAid, Sistema de Digitalización de documentos Onbase, entre otros.</p> <p>De igual manera, el Ministerio y Direcciones Generales de la actividad central también mantienen el Sistema de Archivo y Correspondencia alineado a lo establecido en la Ley General de Archivo 481-08 y su reglamento de aplicación.</p> <p>Además, en el 2021 el Ministerio actualizó las políticas referentes al manejo de la Información y</p>	

	<p>Comunicación, así como ha continuado utilizando la intranet, a través de la cual se comparte y almacena información para el conocimiento de todo el personal de la institución.</p> <p>Se aplican encuestas para conocer el conocimiento y satisfacción del TRANSDOC y SIGEF.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema de Almacén y Suministro. ✓ Sistema de Caja. ✓ Sistema SIGEM. ✓ Sistema Exequátur. ✓ Sistema SIGEM. ✓ Sistema de gestión de RRHH (Eikon). ✓ Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC). ✓ Sistema de Acuerdos de Desempeño y Competencias ✓ Sistema SysAid. ✓ Sistema Onbase. ✓ Intranet. ✓ Sistema de Archivo y Correspondencia. ✓ Política de Información y Comunicación ✓ Informe de resultados de las encuestas aplicadas en el 2021 de TRANSDOC y SIGEF. ✓ Capacitaciones de los sistemas. 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>El Ministerio de Hacienda a través de su Portal Web Institucional, de la Sección de Transparencia y del Portal de Transparencia Fiscal, durante el 2021 continuó publicando información relativa a Análisis y Estudios Económicos, Estimaciones e Informes de las Finanzas Públicas, Transacciones Económicas, Estadísticas Fiscales de las Finanzas Públicas, Transparencia Institucional, Indicadores</p>	

	<p>Presupuestarios, entre otros. Dicha información es recogida por las unidades correspondientes, procesada en nuestros servidores, usada eficazmente y conforme a la política de respaldo, almacenada en medios de respaldos (cintas, discos), para lo cual se realizan copias de respaldo (backup) periódicamente a los fines de garantizar su almacenamiento seguro, recuperación, disponibilidad e integridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal Web Institucional https://www.hacienda.gob.do/ ✓ Sección Transparencia https://transparencia.hacienda.gob.do/ ✓ Portal de Transparencia Fiscal https://www.transparenciafiscal.gob.do/ ✓ Políticas de Respaldo de la Información. Backups de la información 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Durante el 2021, el Ministerio de Hacienda continúa aprovechando las oportunidades de la transformación digital, utilizando herramientas como Onbase, TransDoc, para la digitalización de los procesos, también se apoya en sharepoint y la intranet para colocar contenidos digitales a disposición del personal. Así como también utiliza la herramienta Microsoft Teams para crear un ambiente de trabajo colaborativo, permitiendo compartir archivos, así como formar al personal a través de videoconferencias, cursos y charlas, para de esta manera aumentar el conocimiento de la institución y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema Onbase ✓ Sistema TransDoc 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sharepoint ✓ Intranet ✓ Microsoft Teams 	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>El Ministerio de Hacienda, a los fines de mantener el personal capacitado y fomentar el aprendizaje continuo, durante el 2021 dio continuidad a los acuerdos que tiene con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).</p> <p>Adicional a esto, el Ministerio mantiene acuerdos de interoperabilidad con varias instituciones, entre esta la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) con la cual firmó un acuerdo en el 2018 y el mismo se mantiene vigente hasta la fecha, dicho acuerdo se basa en establecer la interoperabilidad entre el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) y el Sistema de Colaboración Interna de la DIGEPRES, para garantizar una prestación de servicios de gobierno a gobierno (G2G) más eficiente y con mayores niveles de calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de capacitación 2021 ✓ Acuerdo de Interoperabilidad con DIGEPRES 	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>El Ministerio de Hacienda cuenta con manuales, políticas y procedimientos alienados con la planificación estratégica, los cuales se definen claramente con las áreas responsables, son socializadas con el personal correspondiente y</p>	

sirven de insumo para el conocimiento de los procesos de la institución.

Se elaboró el Manual de Procedimiento Misionales del MH.

Estos documentos son revisados, corregidos y actualizados periódicamente y protegidos para ser accedidas y modificadas solo por el personal autorizado, además son almacenadas en medios de respaldos (cintas, discos) conforme a la política de respaldo de la información, garantizando así su confiabilidad y seguridad.

Los procedimientos son verificados por el área de calidad periódicamente para cerciorar de que lo que está documentado se esté cumpliendo. Los procedimientos son verificados por el área de calidad periódicamente (en base a un plan anual de verificación) para cerciorar de que lo que está documentado se esté cumpliendo y viceversa.

Evidencias:

- ✓ **Manual de Procedimiento Misionales del MH.**
- ✓ **Políticas de Información y Comunicación.**
- ✓ **Políticas de Privacidad y Seguridad de la Información.**
- ✓ **Políticas de Respaldo de la Información**
- ✓ **Plan Anual de verificaciones de cumplimiento.**
- ✓ **Procedimiento de verificaciones de cumplimiento**

<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>Durante el 2021, el Ministerio de Hacienda continuó con el uso de herramientas como el correo electrónico institucional (Outlook), Intranet, Carpetas de compartidas por unidades organizativas alojadas en un servidor de archivos, repositorios en la herramienta de colaboración Microsoft Teams, Boletín informativo, Avisos y Campañas de interés compartidos por el correo electrónico, mural informativo, pantallas con información relevante, los cuales son usadas internamente para difundir informaciones de interés para los empleados y para conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos. Además, el Ministerio continúa utilizando la intranet, también para estos fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Correo Electrónico Microsoft Outlook. ✓ Intranet Servidor de Archivos: Carpetas Compartidas por unidades organizativas. ✓ Microsoft Teams. ✓ Boletín MH Informa. ✓ Avisos y Campañas 	
<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>Durante el 2021, el Ministerio de Hacienda se mantuvo publicando a través del Portal Institucional, la sección de Transparencia Institucional y el Portal de Transparencia Fiscal, las informaciones relevantes para los grupos de interés externos cumpliendo con las directrices y recomendaciones establecidas por la DIGEIG y por la OGTIC, las cuales toman en cuenta la accesibilidad web para discapacitados, contenido y presentación visual de la información, así como el intercambio de datos abiertos de interés para la ciudadanía. Además, el</p>	

	<p>Ministerio publicó informaciones, vía el Portal de Datos Abiertos RD.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal Web Institucional https://www.hacienda.gob.do/ ✓ Sección Transparencia Institucional https://transparencia.hacienda.gob.do/ ✓ Portal de Transparencia Fiscal https://www.transparenciafiscal.gob.do/ ✓ Datos Abiertos https://transparencia.hacienda.gob.do/web/guest/datos-abiertos https://www.transparenciafiscal.gob.do/web/guest/datos-abiertos ✓ Portal Datos Abiertos RD https://datos.gob.do/dataset?sort=score+desc%2C+metadata_modified+desc&organization_limit=0&organization=ministerio-de-hacienda&q=Ministerio+de+Hacienda 	
<p>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>	<p>Durante el 2021, el Ministerio de Hacienda continuó garantizando que se retiene el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la institución, a través de copias de respaldo de: equipos, carpetas compartidas por unidades organizativas alojadas en el servidor de archivos, backups en la nube de la herramienta de colaboración Microsoft Teams y del correo electrónico. Además, el Ministerio cuenta con un código de ética de conocimiento del personal donde se establece que se debe guardar la reserva y confidencialidad que requieren los asuntos relacionados con su trabajo aún después de haber cesado en el cargo.</p>	

	Evidencias: ✓ Políticas de Respaldo de la Información. ✓ Backups de la información. ✓ Acuerdo de Confidencialidad. ✓ Código de Ética	
--	---	--

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.	<p>Durante el 2021, el Ministerio de Hacienda mantuvo el diseño de la gestión de la tecnología en conformidad con los objetivos estratégicos y operativos del Plan Estratégico Institucional (PEI) y las Iniciativas Estratégicas del Foco No. 6: <i>Sistema de Administración Financiera y Tecnología</i>, cuyo objetivo es modernizar la gestión del Ministerio proveyendo las herramientas informáticas para una gestión eficiente. Así mismo se realizaron las actividades del Plan Operativo Anual (POA) de Tecnología, el cual a su vez está alineado con el PEI, la planificación de compras (PACC) y la formulación del presupuesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Estratégico Institucional MH, 2017-2021 ✓ Plan Operativo Anual DTIC, 2021 ✓ Plan Operativo Anual DIGES, 2021 ✓ Plan Anual de Compras DIGES y DTIC, 2021 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (DTIC) de este Ministerio de Hacienda, siempre previo a adquirir tecnologías o a	

	<p>renovarlas, realiza un informe técnico, además de que monitorea la rentabilidad de las tecnologías usadas. En el 2021, se actualizó la Política de Adquisición de Activos TIC, dejando formalmente establecido que para la adquisición de tecnologías se realice un informe técnico que justifique la necesidad, además del impacto y beneficio, así como también que se realice una relación costo-efectividad para monitorear y evaluar las tecnologías usadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis de Necesidades de Licencias Microsoft, 2021 ✓ Comparación de Costos Operacionales entre las plataformas SIGEF y Microsoft Dynamics 365, 2021 ✓ Relación Costo-Efectividad de Renovaciones y Mantenimientos Infraestructura TIC, 2021 	
<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>Durante el 2021, el Ministerio de Hacienda dio continuidad al uso de la solución de análisis de datos Microsoft Power BI, con los servicios de Analysis Services y Reporting Services, la cual provee a la gerencia del Ministerio, áreas de análisis y dependencias, una solución robusta, segura y confiable de análisis de datos de las finanzas públicas y les permite extracción, manipulación y presentación de los datos en tiempo real, a los fines de apoyar la toma de decisiones. También la institución se mantuvo utilizando Reporting Services en el Portal de Transparencia Fiscal y la sección de datos abiertos de dicho portal. Por otra parte, a través del Portal Software Público de la OGTIC se continuó dejando a disposición de los interesados,</p>	

la publicación del código fuente de la aplicación Convertidor de Archivos de Nóminas de SIGEF.

Evidencias:

- ✓ **Captura de Pantalla de Dashboard Power BI**
- ✓ **Portal de Transparencia Fiscal**
<https://www.transparenciafiscal.gob.do/>
- ✓ **Portal Software Público OGTIC**
<https://softwarepublico.gob.do/>
- ✓ **Captura de Pantalla Publicación Código Fuente en Portal Software Público**

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.

Durante el 2021, el Ministerio de Hacienda se mantuvo utilizando servicios en la nube de colocation, sitio de procesamiento alternativo y almacenamiento. También continuó con el uso de herramientas en la nube de Microsoft Office 365 (Teams, Outlook, Planner, OneDrive, Project, entre otras) para facilitar la colaboración, participación y el trabajo remoto.

Adicionalmente, el Ministerio continuó con el uso del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC) para agilizar el proceso de correspondencia y trámite de documentos internos y externos mediante un mecanismo automatizado de gestión documental y la transparencia en el proceso de circulación y procesamiento de los documentos. También se apoyó del Sistema Onbase para la Digitalización de los procesos y expedientes, eliminando el flujo de expedientes físicos y por tanto reduciendo el uso de papel y el tiempo para la ejecución de un trámite. Además, mantuvo digitalizadas y almacenadas otras informaciones relevantes de la institución, en las carpetas compartidas por unidades organizativas que se alojan en el servidor de archivos.

Evidencias:

- ✓ **Microsoft Teams.**
- ✓ **Microsoft Outlook.**
- ✓ **Microsoft Planner.**
- ✓ **Microsoft OneDrive.**
- ✓ **Microsoft Project.**
- ✓ **Sistema TransDoc.**
- ✓ **Sistema Onbase.**
- ✓ **Servidor de Archivos: Carpetas Compartidas por unidades organizativas**

<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>El Ministerio de Hacienda cuenta con una robusta infraestructura TIC con arquitectura de alta disponibilidad, redundancia de plataformas y servicios, tercerización de operaciones, sitio alternativo de recuperación y copias de respaldo, que permite garantizar la continuidad y disponibilidad de los servicios ofrecidos tanto interno como externo.</p> <p>Adicionalmente, el Ministerio cuenta a lo interno con herramientas automatizadas como Cisco para gestionar las llamadas de atención usuarios y SysAid para realizar y registrar solicitudes de Tickets, con la finalidad de dar respuesta satisfactoria, en tiempo y calidad, a las distintas necesidades, obtener estadísticas, monitorear y mejorar los servicios, registrar incidencias y tener una base de conocimiento con miras a facilitar su solución.</p> <p>También, como parte de la transformación digital, durante el 2021, la institución automatizó 45 servicios, los cuales se proveen en línea vía el portal institucional del Ministerio, adoptando los estándares y mejores prácticas basados en ITIL, CMMI, COBIT, ISO 9000 y las directrices de las Normas NORTIC A2, A5 y E1 de OGTIC, lo cual permite ofrecer servicios en línea de una manera inteligente y eficiente, y mejorar continuamente.</p> <p>Además, en el portal institucional se mantuvieron los enlaces a las redes sociales del ministerio (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Youtube) a través de las cuáles se provee informaciones sobre los servicios y los grupos de interés pueden manifestar sus quejas e inquietudes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Registros en el Sistema Cisco Call Manager, 2021</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registros en el Sistema de Gestión de Tickets SysAid, 2021 ✓ Portal Web Institucional https://www.hacienda.gob.do/ ✓ Redes Sociales Institucional <ul style="list-style-type: none"> – https://www.facebook.com/MinHaciendaRD – https://twitter.com/minhaciendard – https://www.instagram.com/minhaciendard/ – https://www.youtube.com/channel/UCgpZYmyaZXDrg1lkevVUwxQ/featured – https://www.linkedin.com/company/minhaciendard/ ✓ Certificación NORTIC A2 de OGTC. ✓ Certificación NORTIC A5 de OGTC. ✓ Certificación NORTIC E1 de OGTC 	
<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>Durante el 2021, el Ministerio de Hacienda implementó la solución de Seguridad para protección antimalware (EDR SentinelOne), adicionalmente mantuvo las soluciones de parchado de equipos (Windows System Center), detección y mitigación de amenazas y vulnerabilidades (Tenable), firewall (Checkpoint), control de acceso y seguridad de la red (Forescout), consolidación de registros de eventos en los diferentes equipos de la red (SIEM), monitoreo, detección y prevención de cambios no autorizados y actividad en las bases de datos (DAM), monitoreo y prevención de amenazas en la navegación a internet (Web Security), protección y mitigación de amenazas en los portales web (WAF), entre otras, que garantizan la seguridad y la protección de la data tanto a nivel interno como externo.</p>	

	<p>Además, el Ministerio continuó con la aplicación de medidas conforme a las políticas de seguridad vigentes y siguió las directrices de la Norma ISO 27001.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas de Seguridad. ✓ EDR SentinelOne. ✓ Windows System Center. ✓ Checkpoint Firewall. ✓ Forescout. ✓ Web Application Firewall (WAF). ✓ Tenable - Reporte de Vulnerabilidades. ✓ SIEM. ✓ DAM. ✓ Web Security 	
<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>Durante el 2021, el Ministerio de Hacienda continuó tomando en cuenta el impacto tanto socioeconómico como medioambiental de las TIC. En ese orden, mantuvo las políticas medioambientales, ordenes de compras para reciclaje, entre otros. También, dio continuidad a la digitalización de documentos, el uso del correo electrónico, herramientas de colaboración y la aplicación del programa de sostenibilidad 3Rs, a los fines de reducir significativamente el consumo de papel y consumibles de impresión.</p> <p>Adicionalmente, se mantuvo la optimización de la Infraestructura TIC del Data Center, lo cual reduce el consumo de energía eléctrica y los efectos medio ambientales, garantizando así que el uso de lastecnologías ayude a mejorar el trabajo y también impacte positivamente en el medio ambiente.</p>	

En ese sentido, el Data Center consta de herramientas como el Data Center Operation, que permiten monitorizar el uso eléctrico de cada equipo en cada rack, a través de PDU o regletas eléctricas administrables, y mantiene en constante medida lo que es el PUE (Power Usage Effectiveness), que es una variable que permite medir la eficiencia eléctrica en el Data Center y genera un informe periódico al respecto, de encontrarse un equipo con un consumo y temperatura fuera de lo normal, también se envía una alarma a los responsables. Además, existe un Dashboard en constante monitoreo de los factores de humedad relativa, temperatura ambiente, fuga de agua o presencia de partículas de humo. Finalmente, con relación al sistema de aires acondicionados, fueron implementados de forma redundante 4 aires de alta precisión los cuales constan con una programación automática de temperatura a 22 grados aproximadamente, sistema automático de humificación y des humificación. Para evitar un alto consumo de estos, se tiene una efectiva programación de mantenimientos, cada tres (3) meses que incluye limpieza y/o cambio de sus filtros, bandejas, depósitos de des humificadores, verificación eléctrica constante del equipo y programación de sincronización de trabajo entre los mismos.

Evidencias:

- ✓ **Políticas medioambientales**
- ✓ **Ordenes de compras para reciclaje.**
- ✓ **Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).**
- ✓ **Sistema Onbase**
- ✓ **Correo Electrónico Microsoft Outlook.**
- ✓ **Microsoft Teams.**
- ✓ **Firma Digital (Execuátur)**

	<p>✓ Data Center Operation, PUE y Monitoreos de Humedad, Temperatura, Fuga de Agua y Humo</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) 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 División de Mantenimiento del Ministerio de Hacienda trabaja bajo un esquema de programación de mantenimiento preventivo de todas las unidades de climatización, equipos de generación alterna y distribución eléctrica, sistemas de bombeo de agua, Ascensores, infraestructura física y mobiliarios que abarca más de 12,367 intervenciones anuales, reduciendo la incidencia de averías, deterioros acelerados y menos actividades de mantenimiento correctivo no previstos. La División de Transportación realiza sin fallas el mantenimiento periódico y preventivo de la flota vehicular de la institución. Todo registrado en informes ejecutivos en las memorias de rendición de cuentas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Expediente de mantenimiento de vehículos ✓ Fotografías de trabajos de mantenimiento planta física 	<p>No se tienen instalaciones sostenibles en todas las áreas del MH</p>

<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>El Ministerio de hacienda cuenta con un Comité Mixto de Salud y Seguridad laboral que ha implementado un conjunto de medidas orientadas a preservar la integridad física de sus colaboradores. La implementación de ordenanzas como el uso de los equipos de protección personal idóneos para las tareas requeridas, el entrenamiento y formación continua de brigadas de emergencias, rutas de evacuación, entre otros. En cuanto a la accesibilidad universal, la institución cuenta con rampas de acceso, barandas, ascensores a todos los niveles, baños, señalética y asistencia personal que hacen de nuestra edificación más accesible sin barreras físicas que dificulten la entrada a nuestro edificio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotografías rampas y ascensores ✓ Formación de la brigada de emergencia 	<p>No se tienen baños habilitados para el uso de personas con capacidades diferenciadas en todos los diferentes niveles y áreas.</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 institución, en su compromiso con el uso eficiente de la energía, ha realizado sistemáticamente tareas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cambio de toda la matriz de iluminación de incandescente, fluorescentes o de vapor de sodio a lámparas y bombillas led eficientes y de muy bajo consumo energético. – Redistribución de lámparas para evitar sobre iluminación, optimizando el uso de la energía respetando los parámetros de iluminación por tipo de área. – Instalación de fotoceldas a todo el sistema de iluminación exterior. – Charlas para ahorro de energía. 	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotografías de procesos de mantenimiento 	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia ofrecimientos de las instalaciones para la comunidad.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Actualmente se aplica en los vehículos de la institución para garantizar rendimiento de uso de combustible y gastos de mantenimiento periódico en repuestos. En el mobiliario, la institución tiene como política el uso máximo de los mismos, mientras que garanticen los niveles óptimos de comodidad para el usuario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de mantenimiento de vehículos. ✓ Expediente de mantenimiento de vehículo 	
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>El edificio de la sede cuenta con rampas de acceso en todas sus entradas para los colaboradores y clientes externos. Cuenta además con dos ascensores para permitir el ingreso a las plantas elevadas sin ningún obstáculo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotografías de entradas y rampas. 	No se evidencian que las instalaciones garantizan al 100% las necesidades de las personas capacidades diferenciadas (mobiliario, espacios físicos etc).

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
----------	---	-----------------

La Organización:		
<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>El Ministerio de Hacienda y sus Instituciones de la Actividad Central, ha definido sus procesos claves basado en la Ley 494-06 y su reglamento de aplicación. Se evidencia que se identifica, describe y documenta los procesos claves por medio de los procedimientos aprobados. Esto se verifica mediante el Mapa de Procesos. En ese sentido se cuenta con la Guía para la elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos.</p> <p>En el Ministerio las diferentes unidades organizativas de la Actividad Central tienen todos sus procedimientos aprobados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mapa de Procesos. ✓ Manual de procesos misionales aprobado. ✓ Guía para la elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos 	
<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>No se tiene un sistema automatizado de gestión documental (procesos, procedimientos, instructivos etc.)</p>
<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>Los procedimientos aprobados tienen identificados dentro de su estructura los puntos de control de las actividades críticas, según lo establece la Guía para la Elaboración de Manuales de Política y Procedimientos.</p> <p>Los procesos se evalúan de 3 formas:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de un proceso/procedimiento solicitado por el propietario. - Actualización de un proceso/procedimiento a su fecha de vencimiento. - Al realizar las verificaciones del cumplimiento de los procedimientos y políticas de la institución según plan anual. <p>En el 2021 el Ministerio de Hacienda inició un proceso para el desarrollo e implementación de un sistema para la planificación estratégica y operativa y su respectivo seguimiento. En el cual contempla módulos para el seguimiento de los objetivos a través de los indicadores y la administración de los riesgos identificados desde la planificación estratégica y operativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos. ✓ Controles de Cambio de los procedimientos. ✓ Informes de cumplimiento de los procedimientos y políticas de la institución. ✓ Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación (PME) de la planificación del Ministerio de Hacienda (pantallas del módulo de gestión de riesgos). ✓ PEI 2017-2021. ✓ Matriz de riesgo del PEI 2017-2021. 	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del	La Institución consta de instrumentos para la documentación de políticas y procedimientos, dentro de los cuales se establecen las	

<p>proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>responsabilidades tanto del líder del proceso como de sus responsables e involucrados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos. ✓ Formato Procedimientos 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>El Ministerio cuenta con lineamientos, a través de la Guía para la elaboración de procedimientos de que todo proceso debe estar elaborado en base a la normativa legal que lo sustenta, teniendo que registrarse la misma y analizar su alcance y aplicación.</p> <p>Se cuenta con una matriz de base legal general del MH y con la base legal de temas específicos detallada en cada uno de los procedimientos documentados. Cuando se modifica o emite una normativa que impacte en la ejecución de los procedimientos, se realiza la actualización de estos.</p> <p>La institución realiza análisis de procesos para su simplificación, mejora y automatización, cuando procede.</p> <p>Como parte del proyecto de simplificación de trámites de los servicios y a su vez los procesos que implican estos, el Ministerio de Hacienda ha automatizado total y parcialmente los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pago Tasa Única (GAL) (Hidrocarburos) - Pago GAL (Hidrocarburos) 	

	<p>- A todos los servicios de la categoría exoneraciones del portal web del MH se les habilitó la opción de pago en línea y se les incluyó la opción de pago múltiple en el que los ciudadanos pueden pagar la cantidad de servicios que necesiten en una sola transacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos. ✓ Formato de Descripción de Procedimientos. ✓ Procedimientos en línea de los servicios automatizados. ✓ Procedimientos documentados. ✓ Portal Web del MH (Sección: Servicios) 	
<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>Se evidencia que se realizan benchmarking/benchlearning para realizar mejoras en los procesos, a través de las consultas y reuniones con otras unidades e instituciones. Así como basados en las buenas prácticas de instituciones extranjeras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actas de reuniones de DIGECOG, DIGEPRES y DGII 	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Lanzamiento segunda versión de la Carta compromiso al ciudadano en el 2021, en el que se mantienen los indicadores de la primera versión y en el que se miden los servicios. Dentro del PEI 2017-2021, fueron definidos una serie de indicadores orientados a diversos grupos de interés.</p>	

	<p>En ese orden, en el Foco 2, se encuentra el Índice de Satisfacción de los Clientes Externos. De igual forma, el Foco 6 trata de la Satisfacción de los Usuarios Institucionales del SIGEF, y el Nivel de satisfacción de los clientes de la DIGES.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Segunda Versión de la Carta compromiso del MH. ✓ Informe encuesta de evaluación de los servicios ofrecidos por la DIGES al personal de la institución. ✓ Informe de resultados de encuestas al ciudadano 	
<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>Se evidencia que durante el 2021 el Ministerio de Hacienda actualizó la política de Respaldo de la Información, a los fines de garantizar la realización periódica de backups, el debido resguardo, protección, almacenamiento y recuperación de los datos.</p> <p>Además, se evidencia que se actualizó la política de Privacidad y Seguridad de la Información, para la protección de la integridad y privacidad de la información almacenada en las bases de datos de los sistemas informáticos que apoyan los procesos internos y externos del Ministerio, la protección de la información personal suministrada por los ciudadanos para la tramitación de un servicio, así como de su recopilación, uso y divulgación, y de los derechos de usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Política de Respaldo de la Información 	

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)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) 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>Se evidencia que el Ministerio involucra a los ciudadanos clientes a través de los mecanismos de recolección implementados en la sede central para la mejora de los servicios ofrecidos por las mismas; entre las que se encuentran reuniones de intercambio de información realizadas con los clientes de la DCJA tanto en Santo Domingo como en Santiago, así como encuentros para la socialización de los temas concernientes a lavado de activos.</p> <p>Se involucran a los clientes internos para la mejora de los procesos y servicios, mediante su participación en la elaboración de los diagnósticos de procesos/procedimientos. Así como en la aplicación de los mecanismos de recolección interno como las encuestas de satisfacción de las actividades desarrolladas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mecanismos externos de recolección de opiniones y sugerencias ✓ Fotos y ayudas memorias de Encuentros con los grupos de interés externos ✓ Mecanismos internos de recolección de información. ✓ Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta Satisfacción de servicios a usuarios del SIGEF. ✓ Proyecto de mejora como resultado de la encuesta aplicada ✓ Reuniones con FENABANCA 	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>El Ministerio cuenta con buzones de sugerencias en los servicios prestados por la sede central y se realizan encuestas con los ciudadanos/clientes, de cara a los procesos automatizados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buzones de sugerencias. ✓ Encuestas a los clientes externos. ✓ Redes sociales. 	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>En el Ministerio de Hacienda se han implementado un conjunto de medidas tendentes a promover la diversidad y erradicar todo tipo de discriminación. Nuestros servicios son indistintos a raza, edad, nivel de educación y género.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuestas a los clientes externos. ✓ Redes sociales. 	
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, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>Se promueve la accesibilidad a la organización a través del portal WEB, correos electrónicos, noticias, redes sociales, avisos y actividades de importancia para el ciudadano/cliente. De igual manera, en el Portal de Transparencia Fiscal, se encuentra disponible para los ciudadanos una sección de consultas en línea.</p> <p>Las informaciones requeridas por los ciudadanos son cargadas en el portal Web institucional y en el</p>	No se evidencian que las instalaciones y el portal garantizan al 100% las necesidades de las personas con capacidades diferenciadas (letreros para no videntes, acceso al portal etc).

	<p>portal de transparencia, tales como: decretos de exequátur emitidos. Los ciudadanos pueden consultar en la web el estatus de los documentos depositados.</p> <p>En ese orden, todos los portales del Ministerio están certificados con la NORTIC A4, la cual fomenta la accesibilidad a los portales de a las informaciones institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal de la Dirección General de Crédito Público, tanto en español como en inglés. ✓ Portal WEB Institucional. ✓ Correos electrónicos en respuesta al ciudadano. ✓ Noticias sobre temas de interés de la ciudadanía, publicadas. ✓ Avisos sobre y actividades de importancia para el ciudadano/cliente. ✓ Portal de Transparencia Fiscal. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>Procesos con Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), referentes a la parte presupuestaria de los proyectos.</p> <p>Se utiliza el Sistema del SIAFE, el cual coordina procesos e interacciones con la DGCP-CGR-TN-MEPyD-DIGEPRES-MH, para la ejecución presupuestaria.</p>	

	<p>Se mantienen los siguientes acuerdos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinación entre DGII-DGA-MH-DIGEPRES-TN para la gestión de ingresos. - Interface con la JCE-DGII-DGCP para la gestión de los procesos de compras. También con la Cámara Americana de Comercio y con el MIC. - Se mantienen los acuerdos con la DGPLT, DGA y DGII para el uso de la plataforma tecnológica a los fines de tramitar las solicitudes de exoneraciones. - En este sentido también se encuentran los acuerdos con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) Unipago. - En la actualidad, se está trabajando con la MESCYT-Procuraduría General de la República (PGR) y la Consultoría jurídica de la Presidencia. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos con Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y Banco del Reservas. ✓ Firmas de Acuerdos con la DGPLT, DGII y DGA. ✓ Firmas de Acuerdos con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) referentes a Unipago 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se continua con la interconexión del uso del sistema VUCE con DGA y DGPLT.</p> <p>Los Ministerios de Hacienda, de Economía, Planificación y Desarrollo, la Procuraduría General de la República y la Dirección General de Impuestos Internos firmaron un acuerdo de cooperación interinstitucional para hacer más eficiente el</p>	

registro, la supervisión, el control y la fiscalización de las asociaciones sin fines de lucro en la República Dominicana.

Se utiliza el Sistema del SIAFE, el cual coordina procesos e interacciones con la DGCP-CGR-TN-MEPyD-DIGEPRES-MH, para la ejecución presupuestaria y SIGEF, como herramienta conectada con el MH y otras 226 instituciones del estado.

Acuerdo entre PGR/MH para fortalecer persecución de prácticas ilegales de juegos de azar.

Se cuenta, además, con un sistema automatizado, en el cual se tramitan y gestionan las solicitudes de hidrocarburos que comparten la DGII y la Dirección de Fiscalización de Hidrocarburos del MH.

Evidencias:

- ✓ **Firma de Acuerdo con DGA y DGPLT.**
- ✓ **Firma de Acuerdo entre el Ministerios de Hacienda y MEPyD, la PGR y la DGII.**
- ✓ **Firma de Acuerdo con el Centro Nacional de Fomento y Promoción de las Asociaciones Sin Fines de Lucro**
- ✓ **SIGEF/CIFE para la interconexión de las instituciones que no tienen acceso al SIGEF.**
- ✓ **Datos abiertos de los portales institucionales.**
- ✓ **Programa de Asistencia Social (FASE T).**
- ✓ **Programa de Asistencia Social (PA TI)**

<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se continúan las reuniones con las Asociaciones de casinos y bancas de lotería, para la solución de problemas y mejora de los servicios.</p> <p>El Ministerio de Hacienda como Órgano Rector de las Finanzas Públicas, forma parte del Instrumento de coordinación “Mesa de Control”, donde se convocan a todas las Instituciones que integran el SIAFE, con el propósito de dar solución a los problemas que se presentan. Esta Mesa es coordinada por la Cámara de Cuentas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ayuda memoria y acuerdos resultantes de las reuniones con los grupos de interés externos. ✓ Fotos de las reuniones con los grupos de interés externos. ✓ Ayudas Memorias de las reuniones de la Mesa de Control. 	
<p>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>Durante el 2021 el Ministerio de Hacienda mantuvo en operatividad el proceso electrónico para la transferencia de archivos de Importaciones y Exportaciones de Comercio entre DGA (Dirección General de Aduanas) y DGPLT (Dirección General de Política y Legislación Tributaria) y conversión automática de las Importaciones a una Base de Datos SQL Server para fines de que DGPLT pueda realizar análisis de la data a través de una tabla unificada en Microsoft Access. Con esto se logró crear un proceso interorganizacional eficiente que permitió que en lugar de DGA realizar entrega física en CD de dichos archivos, se realice entrega en línea, y que además la posterior consolidación y unificación de</p>	

	<p>información que hacía DGPLT de forma manual y por ende expuesta a errores humanos, se realice de forma automática tan pronto se transfieren los archivos, logrando así reducir significativamente tanto el tiempo para la entrega de archivos por parte de DGA como el tiempo para la generación de reportes y estadísticas gerenciales que realiza DGPLT.</p> <p>Evidencias: Captura de Pantalla Proceso electrónico de Transferencia de Archivos y Unificación data importaciones entre DGA y DGPLT</p>	
<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>Ver ejemplo 3 anterior.</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Con la finalidad de fortalecer los mecanismos que garanticen la calidad de la información financiera procesada por entidades del sector público, se evidencia que el ministerio ha continuado con la implementación de la Centralización de Información Financiera del Estado (CIFE), con el cual las administraciones locales formulan y ejecutan sus respectivos presupuestos y al mismo tiempo rinden cuentas antes los organismos de control.</p> <p>Es importante, indicar que la continuidad de esta implementación ha sido un esfuerzo conjunto con la CGR, DIGEPRES, Comisión Presidencial para la Reforma Municipal y las entidades que agrupan a los municipios y juntas municipales, la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU) y la</p>	

	<p>Federación Dominicana de Distritos Municipales (FEDODIM), a través del mecanismo denominado "Mesa de Control", donde se ha conformado un Petit comité solo para dar seguimiento a las mejoras relacionadas con el CIFE.</p> <p>La plataforma CIFE, cuenta con la formulación presupuestaria de todos los municipios y distritos municipales que existen en el territorio nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memoria de MH del 2021 ✓ Ayuda Memoria Mesa de Control 08/12/2021. 	
--	---	--

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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>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>	<p>En el mes de diciembre del 2021 se realizó un estudio nacional de percepción de imagen de la institución por la firma TheLab con aperturas y cuotas según distribución demográfica, bajo la metodología de recolección cuantitativo, todo esto a fin de identificar el nivel de cumplimiento de las expectativas ciudadanas en torno a la transparencia,</p>	

	<p>manejo de información, confianza, canales de comunicación y valoración de la gestión institucional para lograr procesos de comunicación en función de necesidades reales y fomentar la bidireccionalidad de los mismos. En el estudio realizado en el aspecto de reputación de la organización los resultados fueron los siguientes:</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Resultados estudio de percepción pública 2021-Hacienda</p>	
<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>	<p>En los Informes de resultados de las encuestas de los servicios del Ministerio, los factores evaluados fueron ponderados por los usuarios de los servicios con un 94% para el 2021 y de 95.53% y 91% para los años de 2019 y 2020 respectivamente en el índice de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2021, 2020, 2019.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>		<p>No se evidencia medición de participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</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>	<p>La DIGEIG ha otorgado al MH la máxima ponderación en su evaluación a los portales de transparencia institucionales. Según la evaluación a diciembre del 2021 la puntuación alcanzada en este indicador fue de 85 puntos. Para el 2020 la puntuación fue de 99.5 puntos (a diciembre), y para el 2019 la puntuación fue de 97.5 puntos (idem).</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>✓ Resultados Evaluación a los portales de transparencia institucionales de la DIGEIG</p>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>Según las diferentes mediciones realizadas, los factores evaluados han sido ponderados por los usuarios de los servicios como excelentes o muy buenos.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2021, la institución fue valorada satisfactoriamente con un 94%. Para los años anteriores 2020 y 2019 obtuvimos 91% y 95.53% respectivamente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2021, 2020, y 2019.</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:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Abarcada en la encuesta del punto anterior.	
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.).	Abarcada en la encuesta del punto anterior.	

3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Abarcada en la encuesta del punto anterior	No se evidencia medición de percepción de costos de los servicios en la encuesta de satisfacción ciudadana.
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se evidencia medición de percepción en lo referente a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.)
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se evidencia medición de percepción sobre innovación.
6) Agilidad de la organización.		No se evidencia medición de percepción sobre agilidad.
7) Digitalización en la organización.		No se evidencia medición de percepción sobre digitalización.

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>Según el informe de Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios del MH (junio 2021), el 94.29% se siente satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido. Para los años anteriores 2020 y 2019 obtuvimos 91% y 95.53% respectivamente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2021, 2020, 2019</p>	

<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Como parte del monitoreo de los medios de comunicación del ciudadano con la institución, se elaboró una matriz en donde se recopila: la fecha de entrada, vía de entrada, datos del usuario, queja o sugerencia, respuesta a la sugerencia, fecha de respuesta y total de días de la respuesta.</p> <p>El MH cuenta con canales de información y comunicación, a través de los cuales los ciudadanos pueden tramitar sus sugerencias sobre los servicios que ofrece la institución. En el 2021, se recibieron 11 quejas, 3 reclamaciones y 0 sugerencias por el 311. Por los demás métodos de recibo internas, fueron 19 quejas. (17 por correo electrónico y 2 quejas recibidas vía buzón físico), todas contestadas en el plazo según Carta Compromiso.</p> <p>En el 2020 se recibieron 20 quejas, 22 reclamaciones y 0 sugerencias por el 311. Por los demás métodos de recibo internas, fueron 1 queja y 6 sugerencias (3 recibidas por correo electrónico y 3 recibidas vía físico), todas contestadas dentro del plazo según Carta Compromiso.</p> <p>Para el 2019 se recibieron 3 quejas y 2 reclamaciones por el 311. Por los demás métodos se recibieron 17 quejas y 10 sugerencias, solo 2 se respondieron fuera de tiempo, 1 aún no se aplicaba el plazo de respuesta establecido en carta compromiso y 1 ya estaba establecido el tiempo, pero el caso pasó a legal por unas investigaciones que se debían de realizar.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Quejas, Reclamaciones y Sugerencias Recibidas a través del 311 2021,2020 y 2019.</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Matriz de Quejas y Sugerencias Calidad ✓ Reportes de Buzón de Quejas y Sugerencias 2021,2020 y 2019. ✓ Matriz de quejas y sugerencias 2021,2020 y 2019. ✓ Políticas para el buzón de quejas y sugerencias del ciudadano. ✓ ESTADISTICAS DEL 311 QUEJAS, RECLAMACIONES 2021, 2020, 2019 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>Se evidencia que el MH cumple con los requerimientos legales de los estándares de servicio.</p> <p>Se evidencia que, en el 2021 y en el 2020, se cumple con los estándares comprometidos (> 90%) según la carta compromiso al ciudadano y que los servicios que le aplican se encuentran publicados en el portal web. En agosto 2019 fue que se establecieron los estándares de calidad de dicha carta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Requisitos legales publicados en el portal web. ✓ Informe de Encuesta de Satisfacción ciudadana sobre los servicios comprometidos 2021, 2020 	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Ver pregunta anterior.	

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

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

<p>I) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El Ministerio de Hacienda cuenta con los siguientes canales de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teléfono - Portal Web - Línea 311 - Área de Servicios (mesa de entrada) - Correos electrónicos - Redes Sociales <ul style="list-style-type: none"> o Instagram o Facebook o YouTube o LinkedIn o Twitter <p>Además, contamos con el reporte del Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno (SISTICGE) al 2021 donde indica que obtuvimos un 98% en el aspecto de Presencia en Redes Sociales (3.50/3.50), en el 2020 la puntuación fue de 98% con igual calificación de redes sociales. En el 2019 la puntuación fue de 98.73% y la evaluación de redes sociales de 3.50/5.50.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de resultados DIGEIG. ✓ Informe encuesta Efectividad de los canales de comunicación ✓ Reporte de Servicio al Cliente Social Media ✓ Reporte del Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno (SISTICGE) al 2021, 2020 y 2019 	
---	--	--

<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>En el portal web, en la carta compromiso, en el área de servicio al cliente y en la OAI, disponemos de información precisa de servicios; de igual forma se comparten informaciones sobre los servicios en las redes sociales de la institución. Se revisan y se actualizan por la Dirección de Control de Gestión</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Captura Portal Web www.hacienda.gob.do ✓ Captura Portal de Transparencia MH https://transparencia.hacienda.gob.do ✓ Reporte de Actividades Solicitudes de Información Año 2021 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio pone a disposición de los ciudadanos, los objetivos de rendimiento, publicando en la sección de transparencia del portal los Informes de monitoreo y evaluación de los planes estratégicos y operativos. Algunos indicadores al 31 Dic 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ITICGE: 98% - SISCOMPRAS: 97.1% - SAIP: 98% - SISMAP: 79.45% - 2020 - ITICGE: 98% - SISCOMPRAS: 95.41% - SAIP: 99% - SISMAP: 93.46% - 2019 - ITICGE: 98.73% - SISCOMPRAS: 84.73% - SAIP: 92% - SISMAP: 88.5% 	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de Avance Consolidado de Planeación Estratégica y Operativa, publicados en la sección de transparencia del portal. ✓ Portal de la OGTIG ✓ Portal de DGCP ✓ Portal Transparencia MH 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>La Dirección General de Crédito Público actualiza diariamente la información sobre la deuda, tasa de interés, colocación de bonos en el portal y en las redes sociales.</p> <p>La DIGEIG ha otorgado al MH la máxima ponderación en su evaluación a los portales de transparencia institucionales. Según la evaluación a diciembre del 2021 la puntuación alcanzada en este indicador fue de 85 puntos. Para el 2020 la puntuación fue de 99.5 puntos (a diciembre), y para el 2019 la puntuación fue de 97.5 puntos (idem).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados Evaluación a los portales de transparencia institucionales de la DIGEIG 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El horario de servicio en general es de 8AM a 4 PM, lunes a viernes.</p> <p>Durante el 2019 el 94.27% contesto estar satisfecho con el horario de servicio. Para los años 2020 y 2021 no estaba contemplada esta pregunta</p>	No se evidencia medición sobre satisfacción de horarios de servicios en la encuesta.

	en la el cuestionario corto de encuesta del MAP (covid).	
6) Tiempo de espera.	<p>Según el Informe de Resultados de la “Encuesta de Satisfacción Calidad de los Servicios” aplicada en el 2021 en el Ministerio de Hacienda para medir los servicios ofrecidos en el área de Mesa de Entrada, los ciudadanos calificaron como Satisfecho el 94.29% el tiempo de espera y de atención para ser atendido; el 3.34% lo ponderó como Poco satisfecho; y la valoración de Insatisfecho obtuvo una puntuación de un 2.37%.</p> <p>En el 2020 los resultados en la encuesta con relación al tiempo de espera y para ser atendido fue de 97% satisfecho, 1% poco satisfecho y en 2% insatisfecho. En el 2019 los resultados en la encuesta con relación al tiempo de espera y para ser atendido fue de 97.46% satisfecho, 0.64% poco satisfecho y en 1.59% insatisfecho.</p> <p>Evidencias: ✓ Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2021, 2020 y 2019.</p>	No se evidencia medición de tiempos de espera.
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Según el Informe de Resultados de la “Encuesta de Satisfacción Calidad de los Servicios” aplicada en el 2021 en el Ministerio de Hacienda para medir los servicios ofrecidos en el área de Mesa de Entrada, los ciudadanos calificaron como Satisfecho el 94.29% el tiempo de espera y atención para ser atendido; el 3.34% lo ponderó como Poco satisfecho; y la valoración de Insatisfecho obtuvo una puntuación de un 2.37%.</p>	No evidencia medición de tiempo de prestar el servicio.

	<p>De igual manera, según los resultados de la Encuesta Compromiso de Calidad de los Servicios ofrecidos en el MH, 2do semestre del 2021, los ciudadanos expresaron un 93% de satisfacción acorde al tiempo de respuesta al ciudadano.</p> <p>En el 2020 los resultados en la encuesta con relación al tiempo de espera y para ser atendido fue de 97% satisfecho, 1% poco satisfecho y en 2% insatisfecho. El en 2019 los resultados en la encuesta con relación al tiempo de espera y para ser atendido fue de 97.46% satisfecho, 0.64% poco satisfecho y en 1.59% insatisfecho.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2021, 2020 y 2019. ✓ Reporte de Resultados de Encuesta de Compromiso de Calidad de los Servicios ofrecidos en el MH, 2do semestre 2021 	
8) Costo de los servicios.	<p>Está establecido mediante resoluciones las tarifas de los servicios y estos pueden ser visualizados en el portal web de MH.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal Web del MH 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>El Ministerio de Hacienda cuenta en su página web con un catálogo de servicios, en el cual se desglosan: descripción, área responsable, datos de contacto, requisitos, pasos para obtener y costos de los servicios.</p>	<p>No se evidencia medición de los resultados en relación con la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>

	<p>De igual forma, la institución lanzó la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, en el 2021, la cual contiene todas las informaciones, que requiere el ciudadano para poder solicitar los distintos servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. ✓ Portal Web MH. 	
--	--	--

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>Desde el portal del MH se ofrecen los servicios, a través de los cuales, todos los interesados pueden visualizar informaciones relacionadas al sector e igualmente pueden tramitar varios servicios que ofrece el Ministerio de manera online.</p> <p>Se evidencia que el Ministerio pone a disposición de los ciudadanos, los objetivos de rendimiento, publicando en la sección de transparencia del portal los Informes de monitoreo y evaluación de los planes estratégicos y operativos. Algunos indicadores al 31 Dic 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ITICGE: 98% - SISCOMPRAS: 97.1% - SAIP: 98% - SISMAP: 79.45% - 2020 - ITICGE: 98% 	

	<ul style="list-style-type: none"> - SISCOMPRAS: 95.41% - SAIP: 99% - SISMAP: 93.46% - 2019 - ITICGE: 98.73% - SISCOMPRAS: 84.73% - SAIP: 92% - SISMAP: 88.5% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de Avance Consolidado de Planeación Estratégica y Operativa, publicados en la sección de transparencia del portal. ✓ Portal de la OGTIG ✓ Portal de DGCP ✓ Portal Transparencia MH 	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>El MH cuenta con canales de información y comunicación, a través de los cuales los ciudadanos pueden tramitar sus sugerencias sobre los servicios que ofrece la institución. En el 2021, se recibieron 11 quejas, 3 reclamaciones y 0 sugerencias por el 311. Por los demás métodos de recibo internas, fueron 19 quejas. (17 por correo electrónico y 2 quejas recibidas vía buzón físico) todas contestadas en el plazo según Carta Compromiso.</p> <p>En el 2020 se recibieron 20 quejas, 22 reclamaciones y 0 sugerencias por el 311. Por los demás métodos de recibo internas, fueron 1 queja y 6 sugerencias (3 recibidas por correo electrónico y 3 recibidas vía físico), todas contestadas dentro del plazo según Carta Compromiso.</p>	

	<p>Para el 2019 se recibieron 3 quejas y 2 reclamaciones por el 311. Por los demás métodos se recibieron 17 quejas y 10 sugerencias, solo 2 se respondieron fuera de tiempo, 1 aún no se aplicaba el plazo de respuesta establecido en carta compromiso y 1 ya estaba establecido el tiempo, pero el caso pasó a legal por unas investigaciones que se debían de realizar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Quejas, Reclamaciones y Sugerencias Recibidas a través del 311 2021, 2020 y 2019 ✓ Matriz de Quejas y Sugerencias Calidad 2021, 2020 y 2019 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Como parte del proyecto de simplificación de trámites de los servicios (Burocracia Cero) y a su vez los procesos que implican estos, el Ministerio de Hacienda tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7% de los servicios automatizados - 46% en proceso de automatización - 46% sin automatizar <p>Al 2021, los servicios que se han automatizado de manera total los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pago Tasa Única (Hidrocarburos) - Pago GAL (Hidrocarburos) - ITBIS compras Locales - ISC Seguros - Carnet Zona Franca - Reembolso Impuestos Exoneraciones - Exoneración Impuestos Aduanales 	

	<p>- Execuátur web (en proceso de lanzamiento)</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Portal Web MH.</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>En la encuesta de satisfacción ciudadana del 2021 se refleja la diversidad de genero de los clientes que vienen a solicitar un servicio a la institución, con un 58.54% masculino y 41.46 % femenino.</p> <p>También en el 2020 la encuesta detalla que las personas que solicitaron servicio fue 67% masculino y 33% femenino. Para el 2019 los solicitantes de servicios se segmento en 70% de género masculino y de 30% de femenino.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Informe de resultados de encuestas al ciudadano 2021,2020, 2019.</p> <p>✓ Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)</p> <p>✓ Índice de uso de tic e implementación de gobierno electrónico (ITICGE).</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>No se evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Desde el portal del MH se ofrecen los servicios, a través de los cuales, todos los interesados pueden visualizar informaciones relacionadas al sector e igualmente pueden tramitar los servicios que ofrece el Ministerio de manera online. De igual forma se comparten informaciones sobre los servicios en las redes sociales de la institución, el cual también funciona como medio para que los clientes/colaboradores externen cualquier queja/sugerencia.</p> <p>Se evidencia que el Ministerio pone a disposición de los ciudadanos, los objetivos de rendimiento, publicando en la sección de transparencia del portal los Informes de monitoreo y evaluación de los planes estratégicos y operativos. Algunos indicadores al 31 Dic 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ITICGE: 98% - SISCOMPRAS: 97.1% - SAIP: 98% - SISMAP: 79.45% - 2020 - ITICGE: 98% - SISCOMPRAS: 95.41% - SAIP: 99% - SISMAP: 93.46% - 2019 - ITICGE: 98.73% - SISCOMPRAS: 84.73% - SAIP: 92% 	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de Avance Consolidado de Planeación Estratégica y Operativa, publicados en la sección de transparencia del portal. ✓ Portal de la OGTIG ✓ Portal de DGCP ✓ Portal Transparencia MH 	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>La DIGEIG ha otorgado al MH la máxima ponderación en su evaluación a los portales de transparencia institucionales. Según la evaluación a diciembre del 2021 la puntuación alcanzada en este indicador fue de 85 puntos. Para el 2020 la puntuación fue de 99.5 puntos (a diciembre), y para el 2019 la puntuación fue de 97.5 puntos (idem).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados Evaluación a los portales de transparencia institucionales de la DIGEIG 	

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:		

<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>El Estudio de percepción pública realizado en el año 2021, permitió conocer con exactitud los atributos posicionados en la opinión pública respecto de la gestión institucional, destacándose entre estos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El 29% opina que trabaja para el bienestar ciudadano ✓ El 28% Considera que el MH es proactivo en la gestión financiera ✓ El 19% Comunica correctamente a la sociedad ✓ El 16% Brinda igualdad de oportunidades a hombres y mujeres <p>En los años anteriores no hay data.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudio Imagen Global Percepción Hacienda 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>	<p>Desde la inducción la institución instruye a los colaboradores sobre la Misión, visión y valores. Además de la socialización del Código de Ética. En el 2021 se ofreció inducción a 237 colaboradores.</p> <p>Adicionalmente se colocaron la misión, visión y valores cerca de los registros de asistencia para mayor visibilidad para el personal.</p> <p>En la encuesta de conocimiento del marco estratégico institucional (MEI) 2021, el 66% de los colaboradores indicaron conocer nuestra misión, visión y valor y el mayor canal de comunicación de esta fue nuestra página web. Y en el 2018 el 75% de los colaboradores indican conocer marco estratégico institucional. En el 2019 y 2020 no se realizó encuesta sobre conocimiento del MEI.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados de Encuesta Conocimiento MEI 2021 ✓ Estadísticas de RRHH sobre inducción al personal 	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>En el 2021, Se evidencia que posterior a la encuesta de Clima Organizacional (732 colaboradores la tomaron: 67%) las áreas se sentaron a discutir las oportunidades de mejora, para optimizar el clima laboral y se realizaron planes de acción.</p> <p>En septiembre del 2020 fue realizado el último estudio para evaluar el clima organizacional del MH, siendo encuestados más de un 90.7% de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planes de acción de las diferentes encuestas. 	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Se evidencia que se comparte el Código de Ética con el personal en la inducción. En el 2021 se ofreció inducción a 237 colaboradores donde unos de los temas ofrecidos es el Código.</p> <p>Adicionalmente se realizaron aprox. 590 cursos obligatorios a todo el personal sobre Curso de Ética gubernamental.</p> <p>También se realizó el Curso Inducción a la Administración Pública basado en la ley 41-08 en donde se comparte las implicaciones de los posibles</p>	

	<p>conflictos de interés y un comportamiento no ético a 73 colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estadísticas RRHH sobre inducción. ✓ Estadísticas Curso Ética 	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>En el 2021, se realizaron varias encuestas internas donde se recibieron retroalimentación sobre los servicios ofrecidos a los colaboradores. Las encuestas internas realizadas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento MEI - Servicios Cafetería y Atrio Central - Responsabilidad Social - Uso del CIFE - Clima Organizacional <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de Resultados de Encuestas Internas 	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Se evidencia que Institución ha participado en el 2021 en jornadas de responsabilidad Social como la Reforestación (47 colaboradores), la Limpieza de Costas (49 colaboradores) y una donación de equipos en desuso a instituciones sin fines de lucro.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lista Participantes jornadas ✓ Informe de Encuesta Responsabilidad Social ✓ Fotografías de las jornadas 	

7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional del 2021 obtuvimos un índice de un 88.6% en la dimensión de Innovación. Para el 2020 tenemos un total de 89.11% y 78.42% para el 2019.</p> <p>Evidencias: ✓ Informes de Encuesta Clima Organizacional</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se evidencia ningún mecanismo de medición de la digitalización.
9) La agilidad de la organización.		No se evidencia ningún mecanismo de medición de agilidad.

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.	<p>Se puede evidenciar que los altos y medios directivos cumplen con los objetivos institucionales mediante el monitoreo del Plan Operativo Anual.</p> <p>Adicionalmente el promedio de los puntos obtenidos en la Evaluación del Desempeño 2021 por el personal que supervisa fue de 98.84 %. Para el 2019 fue de un 95%.</p> <p>También se alcanzó en el 2021. un 87.64%, en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.</p> <p>Evidencias: ✓ Cumplimiento del POA ✓ Extracto de Memoria enero-marzo 2022</p>	No se evidencia encuesta de gerencia y liderazgo

<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Hacienda, cuenta con la Dirección de Planificación y Desarrollo, quienes desde el Departamento de Desarrollo Institucional son quienes diseñan los manuales de políticas y procedimientos que definen los distintos procesos de la institución. Este documento es elaborado en un consenso con cada uno de los involucrados en el proceso apoyándose en las mejores prácticas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manuales de Procesos y procedimientos. ✓ Descripción de Cargo ✓ Manuales de Cargo 	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>El MH evidencia que se realiza anualmente la Evaluación del Desempeño al personal. Esta evaluación se compone de un Acuerdo de Desempeño y una Evaluación de las Competencias. En los Acuerdos de Desempeño se establecen las metas y tareas de los colaboradores de manera consensuada entre las partes. 874 colaboradores participaron. El promedio general del resultado fue de 95.05%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdos de desempeño con el personal. ✓ Evaluaciones de desempeño ✓ Reporte Evaluaciones ✓ Memorias de MH del 2021 	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>En la encuesta de clima organizacional del 2021, la percepción con relación a la gestión de</p>	

	<p>conocimiento fue medida en la dimensión “Aprendizaje y Desarrollo” en a cuál se obtuvo un 88.86%.</p> <p>Además, durante el periodo enero - diciembre 2021 se realizó un total de setenta (70) actividades de capacitación (cursos, talleres, diplomados, etc); con un total aproximado de mil cuarenta y uno (1041) servidores públicos de la institución capacitados en distintos temas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Extracto de Memoria Información de Capacitaciones. ✓ Encuesta de Clima Organizacional 2021. 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>En la encuesta de clima organizacional aplicada a mitad del 2021, la percepción con relación a la comunicación interna obtuvo una puntuación de 91.99%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Clima Organizacional 2021. 	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>El Índice de percepción de reconocimiento en la encuesta de clima fue de 86.73% en la última Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de Clima Organizacional 2021 	

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional del 2021 obtuvimos un índice de un 88.62% en la dimensión de Innovación.</p> <p>Evidencias: ✓ Informe de Encuesta Clima Organizacional</p>	
--	--	--

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.	<p>Se evidencia que en el Ministerio existe un ambiente de trabajo armonioso, el cual fortalece la interacción entre los colaboradores, en ese sentido, el Informe de resultados estudio de clima organizacional, realizado en el 2021 tiene como índice un 91.60%, la Felicidad en el trabajo 90.96% y el índice de recomendación 99.04%</p> <p>Evidencias: ✓ Informe de resultados estudio de clima organizacional.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional del 2021 obtuvimos un índice de un 90.54% en la dimensión de Flexibilidad.</p> <p>El Ministerio de Hacienda estuvo activamente trabajando para proteger y prevenir al personal en el periodo de la Pandemia por el COVID-19. Se realizaron jornadas de pruebas de COVID-19 para disminuir los contagios y adicionalmente se realizaron varias jornadas de Vacunación. (1,441</p>	

	<p>colaboradores vacunados, incluyendo algunas dependencias)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de Encuesta Clima Organizacional ✓ Lista de participantes en Jornadas de Vacunación ✓ Lista de participantes en jornada de pruebas 	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>El Ministerio aplica la igualdad de oportunidades y el comportamiento justo con los colaboradores, lo que se evidencia en el cumplimiento de lo establecido en el Código de Ética del MH.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Código de Ética del MH. 	<p>No se evidencia medición</p>
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio se enfoca en mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores. En tal sentido, se remodeló el Atrio Central, así como la remodelación de la mayoría de las oficinas y habilitación de nuevos espacios para el establecimiento de oficinas con la finalidad de que tengan mejores condiciones para desarrollar su trabajo.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional del 2021 obtuvimos un índice de un 91.66 % en la dimensión de Bienestar Físico.</p> <p>Evidencias:</p>	

	✓ Informe de Encuesta Clima Organizacional	
--	--	--

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
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Se evidencia que dentro de la Evaluación del Desempeño está el componente relacionado a las Competencias, en esta se valora el nivel que exhibe la persona comparada con lo que se espera. Esta metodología permite definir la brecha de desarrollo de las personas.</p> <p>Evidencias: ✓ Evaluación de Competencias.</p>	No se evidencia medición
2) Motivación y empoderamiento.		No se evidencia medición de motivación y empoderamiento.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se evidencia que el Ministerio promueve el acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la institución, lo cual se refleja en la participación del personal de las diferentes actividades formativas, a través del CAPGEFI, el INAP y otras instituciones.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional del 2021 obtuvimos un índice de un 88.86% en la dimensión de Desarrollo.</p>	

	Evidencias: ✓ Informe de Encuesta Clima Organizacional	
--	--	--

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>El ministerio de Hacienda evidencia un 18.37% de rotación de personal para el 2021 y un nivel de Absentismo promedio de 19%. Cabe resaltar que este último dato es afectado por las salidas debido al COVID-19</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporte de Absentismo ✓ Reporte de Rotación 	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>En el ministerio de Hacienda se realizaron 17 jornadas con los colaboradores para construir en conjunto los planes de Acción para mejorar el clima organizacional. Estas actividades tuvieron el objetivo de generar mejoras dentro de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de participación 	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se evidencia la medición del número de dilemas éticos reportados.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	El Ministerio promueve la participación voluntaria en actividades de responsabilidad social como las jornadas de limpieza de Costas (1) y reforestación	

	<p>(1) y una (1) donación de equipos en desuso a instituciones sin fines de lucro (por política interna es trimestralmente).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de participación de los empleados en la limpieza de costas y los operativos de reforestación. 	
<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>Se evidencia que el MH realizó 2 capacitaciones sobre Servicio al Cliente para 37 colaboradores del área de mesa de entrada/atención al usuario, a través del INAP con el objetivo de preparar a sus colaboradores para brindar el mejor de los servicios a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Curso Atención al Usuario y Calidad en el Servicio en el INAP ✓ Cronograma de eventos formativos 2021 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Según los resultados de la evaluación de desempeño del 2021, el promedio general de las mismas fue de 95.05 puntos (en función a 100). En el 2019, fue de 95.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados evaluaciones del desempeño del personal. ✓ Informes de evaluaciones de desempeño remitidos al MAP. 	

<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>El Ministerio trabaja para incrementar el nivel de uso de la tecnología de la información y la comunicación.</p> <p>En el año 2021 la institución obtuvo un 98.00 en el índice de uso de tic e implementación de gobierno electrónico, posicionándose en el 2do lugar del ranking de las 279 instituciones evaluadas. En el 2019 fue de un 98% con un 4to lugar y 2020 por igual con un 98% y un 3er lugar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe encuesta para medir la satisfacción de los servicios ofrecidos por la DIGES al personal de la institución. ✓ Resultados SISTICGE (índice de uso de tic e implementación de gobierno electrónico) 	
<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>Desde el 2021, gran parte del plan de capacitación se realizó con INAP, CAPGEFI e INFOTEP instituciones que ofrecen capacitaciones sin costo para la institución.</p> <p>Se evidencia que se logró cumplir el 92% del Plan de Capacitación Anual enviado al INAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cronograma de eventos formativos 2021 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		<p>No se evidencia aplicación de mecanismo de reconocimiento individual y de equipos.</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 (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>El Ministerio ha realizado esfuerzos por crear una conciencia pública sobre el impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida del ciudadano cliente.</p> <p>Una vez puesto en marcha el Programa de donativos de equipos a organizaciones sin fines de lucro, se evidencia gran acogida a las informaciones provenientes de las entregas de computadoras, inversores, abanicos y otros electrónicos para favorecer a entidades dedicadas a promover la educación y la cultura en los sectores más vulnerables de la sociedad. Respecto de este tema se han publicado más de 5 notas de prensa de actividades recibiendo más de diez (10) réplicas cada una.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporte Comunicaciones Sobre cobertura mediática 	
<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>El MH goza de una excelente reputación por su contribución a la sociedad local por lo que ha sido objeto del reconocimiento por parte de centros educativos en la formación profesional de estudiantes.</p> <p>Los logros en el mercado financiero internacional reflejan la excelente valoración de la economía dominicana que tienen los principales bancos y fondos de inversión a nivel global, afianzando así la buena reputación de la organización.</p> <p>Otro aspecto a destacar es la Mejora Calificación de Riesgo País.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimiento por parte de centros educativos. ✓ Redes sociales. ✓ Boletines internos. ✓ Spots publicitarios. ✓ Mejora Calificación de Riesgo País 	
<p>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>El Ministerio ha realizado esfuerzos por crear una conciencia pública sobre el impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida del ciudadano cliente.</p> <p>Desde el año 2016, en el Ministerio de Hacienda se ejecuta el Programa Social de Apoyo a Organizaciones sin Fines de Lucro, una iniciativa con</p>	

	<p>la que se entrega equipos y mobiliarios a instituciones educativas, religiosas y sociales.</p> <p>En el 2021 fueron donados 708 equipos y mobiliarios a 9 organizaciones sin fines de lucro, lo que posibilitó que el número de donaciones se elevara a más de 12, 000 desde que inició el programa.</p> <p>Evidencias: ✓ Programa de Donaciones MH</p>	
<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>	<p>Se evidencia la percepción del impacto económico de la organización a la sociedad. El MH ha recibido el respaldo de instituciones como Conep a comentarios emitidos por el MH sobre creación de Impuestos.</p> <p>Desde noviembre del 2019, el Ministerio de hacienda puso a conocimiento de los estudiantes universitarios de las carreras de las ciencias económicas y financieras, el Programa de Pasantía en Finanzas Públicas.</p> <p>Evidencias: ✓ Artículos periodísticos. ✓ Respaldo CONEP a comentarios emitidos por el MH sobre creación de Impuestos, publicados en la prensa nacional. ✓ Correo informativo sobre Programa de Pasantía en Finanzas Públicas.</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el</p>		<p>No se evidencia medición de percepción impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la</p>

comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>El Ministerio participa en actividades que promueven la protección del medioambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convocatoria Participación en la limpieza de costas con la Fundación Vida Azul. ✓ Convocatoria Participación en las campañas de reforestación auspiciadas por el Ministerio de Medio Ambiente. ✓ Carta de agradecimiento por la participación en estas jornadas. ✓ Ranking instituciones que han reducido la factura eléctrica 	No se evidencia medición de percepción hacia las cuestiones medioambientales
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, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<p>Se evidencia que en el renglón de transparencia y accesibilidad evaluado por la DIGEIG en el portal electrónico el Ministerio tuvo un puntaje de un 85%.</p> <p>Participación en programa televisivo por invitación de la DIGEIG para hablar sobre los avances logrados en el MH en materia de transparencia.</p> <p>Carta de agradecimiento por las atenciones recibidas de la Alianza Dominicana contra la Corrupción (ADOCCO).</p> <p>Posicionamiento de la institución en el ranking del SISTGE de la OPTIC como una de las primeras instituciones del gobierno con respecto al índice de uso de tecnología de tics e implementación de gobierno electrónico.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados evaluación DIGEIG portal electrónico. ✓ Invitación en programa televisivo por invitación de la DIGEIG. ✓ Carta de agradecimiento por las atenciones recibidas de la Alianza Dominicana contra la Corrupción (ADOCCO). ✓ Índice de uso de tecnología de tics e implementación de gobierno electrónico 	
--	--	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Se evidencia el apoyo del MH para promover la preservación y mantenimiento de los recursos.</p> <p>En ese orden, el Ministerio ha realizado una serie de actividades, tales como de charlas de ahorro de energía eléctrica, de reciclaje de y buen uso del agua potable. De igual forma, se han realizado instalaciones de sensores para encendido de bombillas en baños.</p> <p>El ministerio logró disminuir el consumo de energía eléctrica de 2,679,600 kW en 2020 a 2,586,700 KW en 2021. En el 2019 fueron 2,766,000 KW.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Listado de asistencia a las charlas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Videos promocionales sobre Reciclaje de papel en áreas del Ministerio. ✓ Memoria anual de gestión energética, año 2021 ✓ Acuerdo de pago reducción de gases efecto invernadero entre MH, Ministerio de Medio Ambiente, etc y Banco Mundial 	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>El Ministerio de Hacienda evidencia su interés en elevar la calidad de sus relaciones con autoridades y representantes de la comunidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convocatoria a reuniones con autoridades de dependencia para trabajo en conjunto (Bicentenario de Mella). ✓ Coordinación con Capgefi, Uaf, Conclafi, Socialización Ley 155-17 Lavado de Activos, Cooperativas, Seguros, bancas. ✓ Convocatoria a reuniones con gremios sector Salud. ✓ Convocatoria a reuniones Asociaciones Bancas de Loterías y Deportivas 	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>Según Análisis Free Press, de la DC, en el trimestre abril-junio 2017 el MH registró una presencia positiva en medios escritos tradicionales de un 87%. El estudio detalla también, que dichos medios realizaron 32 publicaciones relacionadas a las labores del MH.</p> <p>Cada mes se recibe un reporte de percepción con informaciones que miden el crecimiento en las redes sociales del Ministerio de Hacienda. De acuerdo con el informe de Insights, el mes más provechoso del año 2020 para las redes sociales del</p>	

	<p>Ministerio fue abril, cuyos nuevos seguidores obtenidos alcanzaron la suma de más de 44, 400.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis Free Press 	
<p>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>El MH como parte de su filosofía implementa política de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja, otorgándole empleos en la entidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de Empleados contratados con discapacidad y de otras nacionalidades 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La institución ha ofrecido apoyo a proyectos de desarrollo y promueve la participación de empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convocatoria participación en la limpieza de costas con la Fundación Vida Azul. ✓ Convocatoria participación en las campañas de reforestación auspiciadas por el Ministerio de Medio Ambiente. ✓ Convocatoria participación en jornada de prevención del dengue. ✓ Convocatoria de apoyo a celebración mes de la patria. ✓ Programa Manejo de residuos sólidos 	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de</p>	<p>Se evidencia la participación del personal a talleres y seminarios impartidos por el INAP, INFOTEP, MAP, CAPGEFI, GTPT, CP, Seminarios con sector privado y público sobre análisis costo beneficio de los incentivos y tributarios. Así como</p>	

<p>intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>intervenciones de la DGPLT dentro de BEPS de la OCDE.</p> <p>Participación del director DARTC en el congreso del CLAD y en el Seminario Nacional de Control Interno.</p> <p>Conferencia para presentar el proyecto piloto del SIGEF Municipal.</p> <p>Conferencia sobre los logros alcanzados por el SIGEF en la administración financiera del Estado.</p> <p>Conferencias dictadas en la Feria del Libro y la UASD sobre el SIGEF y su relación con la administración pública.</p> <p>Acuerdo con el Departamento del Tesoro de los EE.UU. y la Dirección General de Crédito Público para asistencia técnica.</p> <p>Semana económica y financiera con el Banco Central.</p> <p>Almuerzo conferencia con la Cámara Americana de Comercio "Política Fiscal para la Estabilidad Macroeconómica y el Crecimiento Inclusivo".</p> <p>Celebración anual del Seminario de Investigación Macroeconómica.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Participación del personal en talleres y seminarios impartidos por el MAP, CAPGEFI, GTPT, CP, Petrocaribe.</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seminarios con sector privado y público sobre análisis costo beneficio de los incentivos y tributarios. ✓ Participación del director DARTC en el congreso del CLAD y en el Seminario Nacional de Control Interno. ✓ Conferencia para presentar el proyecto piloto del SIGEF Municipal. ✓ Conferencias dictadas en la Feria del Libro. ✓ Acuerdo con el Departamento del Tesoro de los EE.UU. y la Dirección General de Crédito Público. ✓ Semana económica y financiera con el Banco Central. ✓ Almuerzo conferencia con la Cámara Americana de Comercio. ✓ Celebración del Seminario de Investigación Macroeconómica (nov 2019). 	
<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>Existe una Guía de seguridad y salud en el trabajo la cual provee de medidas a destinadas a proteger la salud, prevenir accidentes y promover el cuidado de todos los ciudadanos y asociados de la institución.</p> <p>Se evidencia que se ejecutan otras actividades para la prevención de riesgos como jornadas de vacunación y de salud a los empleados Esto se realiza en coordinación con las diferentes ARS del país.</p> <p>El Ministerio de hacienda cuenta con un plan de emergencias. La creación de la rampa para los empleados y clientes con condiciones especiales, banda de agarre en los pasamanos y en el piso tiene papel de seguridad en las escaleras.</p>	<p>No se evidencia medición de costo/calidad de los programas.</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de riesgos. ✓ Plan de emergencias. ✓ Rampa para los empleados y clientes con condiciones especiales 	
<p>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>El Ministerio de Hacienda elabora anualmente una memoria de gestión energética. En esta memoria se plasman datos correspondientes al comportamiento del consumo (kwh) energía en el MH y su importe en RD\$. Según la memoria anual de gestión energética, durante el periodo enero-septiembre 2018, los niveles de consumo de energía eléctrica han disminuido en treinta y nueve mil seiscientos ochenta (39,680.0) kwh, las facturaciones muestran disminuciones importantes en doscientos noventa y tres mil seiscientos treinta y nueve pesos con 07/100 (RD\$293,639.07).</p> <p>Durante el periodo enero-septiembre 2020, los niveles de consumo de energía eléctrica han disminuido en cuarenta y nueve mil doscientos (49,200.0) kwh, las facturaciones muestran disminuciones importantes en trescientos nueve mil seiscientos diecinueve pesos con 53/100 (RD\$309,619.53), según se muestra en el cuadro comparativo del consumo año 2019 vs año 2020 en la memoria anual de gestión energética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memoria anual de gestión energética, año 2018. ✓ Memoria anual de gestión energética, año 2019. 	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Subcriterio 9.I. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>En los Informes de resultados de las encuestas de los servicios del Ministerio, los factores evaluados fueron ponderados por los usuarios de los servicios con un 94% para el 2021 y de 95.53% y 91% para los años de 2019 y 2020 respectivamente en el índice de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>Evidencias: ✓ Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2021, 2020, 2019.</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>El Ministerio de Hacienda ejecuta medidas que impactan a la sociedad. En ese orden puso a disposición de la ciudadanía, un total de 47 servicios en línea, disponibles las 24 horas, los siete días de la semana con la finalidad de crear accesibilidad a los servicios y reducir tiempos de respuesta.</p> <p>Evidencias: ✓ Portal Institucional</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>De todos los benchlearnings realizados en el 2021, se tiene correos con los puntos tratados.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>✓ Correos/Reportes de Evaluaciones comparativas DPD sobre Benchlearnings 2021.</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Desde el área de Jurídica, se mide la eficacia de cada convenio/acuerdo realizado con un 100% de cumplimiento de los acuerdos del 2021. En el 2020, el grado de cumplimiento fue de 94.3%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Informe de Cumplimiento de Acuerdos y Convenios</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Se evidencia la realización periódica de auditoría externa de la cámara de cuentas y de la CGR,</p> <p>Evidencias:</p> <p>✓ Informe de auditorías.</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Como parte del proyecto de simplificación de trámites de los servicios (Burocracia Cero) y a su vez los procesos que implican estos, el Ministerio de Hacienda tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7% de los servicios automatizados - 46% en proceso de automatización - 46% sin automatizar <p>Al 2021, los servicios que se han automatizado de manera total los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pago Tasa Única (Hidrocarburos) - Pago GAL (Hidrocarburos) 	

	<ul style="list-style-type: none"> - ITBIS compras Locales - ISC Seguros - Carnet Zona Franca - Reembolso Impuestos Exoneraciones - Exoneración Impuestos Aduanales - Execuátur web (en proceso de lanzamiento) <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicios y procesos automatizados (ver Portal Institucional) 	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>El plan de acción del PROGEF, que beneficia a 15 instituciones públicas y direcciones departamentales, se ejecuta a través del Progef. Cuenta con un aporte no reembolsable de la UE por €14.8 millones, de los cuales €12.0 millones se destinan como apoyo presupuestario para ejecutarse a través del sistema nacional de compras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memorias MH 2021 ✓ Portal web Ministerio Hacienda 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se evidencia que en la ejecución presupuestaria de la institución que se cumplen los objetivos económicos y presupuestarios trazados para el MH por el Órgano Rector en materia presupuestaria.</p> <p>– Se Acondicionó y reestructuró el</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Se aumentó la frecuencia de limpieza de los baños. - Se reemplazaron las bombillas tradicionales por bombillas de bajo consumo. - Se instalaron UPS centralizados. - Utilización de los servicios de imprenta (Impresión de tarjetas, brochures, actas y formularios financieros) del CAPGEFI. <p>Se realizaron 70 actividades de capacitación y se capacitaron 1041 servidores públicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de Ejecución presupuestaria del MH. ✓ Fotos Atrio central remozado. ✓ Memorias de RRHH 2021 	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se continuó con el uso de herramientas en la nube de Microsoft Office 365 (Teams, Outlook, Planner, OneDrive, Project, entre otras) para facilitar la colaboración, participación y el trabajo remoto, por la pandemia del CORONAVIRUS.</p> <p>Se evidencia que se realizan benchmarking/benchlearning para realizar mejoras en los procesos, a través de las consultas y reuniones con otras unidades e instituciones. Así como basados en las buenas prácticas de instituciones extranjeras.</p> <p>En el 2021 el Ministerio de Hacienda inició un proceso para el desarrollo e implementación de un sistema para la planificación estratégica y operativa y su respectivo seguimiento en el cual contempla</p>	

	<p>módulos para el seguimiento de los objetivos a través de los indicadores y la administración de los riesgos identificados desde la planificación estratégica y operativa. Además, se implementó el sistema de acuerdo de desempeño y competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación (PME) de la planificación del Ministerio de Hacienda (pantallas del módulo de gestión de riesgos). ✓ Actas de reuniones de DIGECOG, DIGEPRES y DGII ✓ Captura de pantalla sistema de acuerdo de desempeño y competencias 	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>El Ministerio de Hacienda participa en una Mesa de Control integrada, además, por todas las entidades del SIAFE, organismos de cooperación, MEPYD y los entes de control, comité técnico del SIAFE.</p> <p>Se evidencia que se intercambian experiencias y buenas prácticas con otras instituciones, organismos de diferentes ámbitos nacionales e internacionales con el propósito de incorporar mejoras tanto en los procedimientos como en normativas.</p> <p>El MH desarrolla actividades de intercambios de experiencias y buenas prácticas con otras instituciones y organismos de diferentes ámbitos, nacionales e internacionales, con el propósito de incorporar mejoras tanto en los procedimientos como en las normativas. A modo de ejemplo, benchlearnings con la Dirección General de Impuestos Internos sobre metodología de Encuestas de satisfacción, con DIGEPRES sobre</p>	

	<p>mapa de procesos y documentación y con DIGECO sobre implementación de ISO 9001.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convocatorias a reuniones Mesa de Control Cámara de Cuentas. ✓ Intercambio de experiencia de CP, CLAD y otras entidades. ✓ Listado de Participantes Benchlearnings 	
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>Desde el área de Jurídica, se mide la eficacia de cada convenio/acuerdo realizado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de Cumplimiento de Acuerdos y Convenios 	
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>Se evidencia la implementación de la intranet y el sistema de correspondencia, y la masificación en el uso de las carpetas compartidas, Sistema de Almacén y suministro, Solución On Base para la digitalización de los documentos y expedientes de recursos humanos, procesos Caja, formularios digitales, office 365, sistema para la planificación estratégica y operativa y el sistema de acuerdo de desempeño y competencias. Disminución en el uso de papel y mejora del tiempo en las respuestas a las solicitudes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Intranet. ✓ TRANSDOC ✓ Sistema de Almacén y suministro. ✓ Solución On Base. ✓ Procesos Caja. 	No se evidencia registros de reducción papel y tóner.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formularios digitales. ✓ Automatización de servicios y procesos (ver Portal Institucional). ✓ Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación (PME) de la planificación del Ministerio de Hacienda (pantallas del módulo de gestión de riesgos). ✓ Captura de pantalla sistema de acuerdo de desempeño y competencias 	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>Se realizan 11 verificaciones de cumplimiento a los diferentes procedimientos de la institución en el 2021. Ver los informes. En el 2020 fueron 9 y en el 2019 fueron 7.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de verificación de cumplimiento de procedimientos. 	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>Premio por la emisión de bonos soberanos realizados en el mercado.</p> <p>Posicionamiento de la institución en el ranking del SISTGE de la OPTIC como como una de las primeras instituciones del gobierno con respecto al índice de uso de tecnología de tics e implementación de gobierno electrónico.</p> <p>Reconocimiento de la Revista Mercado al ministro del MH.</p> <p>Reconocimiento bronce en el Premio Provincial a la Calidad, segunda versión 2015 por parte de nuestra ORN. Premio plata cuarta versión 2017. Reconocimiento oro en el 2018.</p> <p>También obtuvimos el Premio “Operación de Manejo de Pasivos Soberana del Área” celebrado en</p>	

	<p>la ciudad de NY, recibido por nuestra VM de Crédito Público, Maria Jose Martinez.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimiento bronce en el Premio Provincial a la Calidad, versión 2015. ✓ Premio plata cuarta versión 2017. ✓ Premio oro quinta versión 2018. ✓ Ranking índice uso de tecnología de tics e implementación de gobierno electrónico. ✓ Portal Web Hacienda con Premio “Operación de Manejo de Pasivos Soberana del Área de la Revista LatinFinance 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de su ejecución presupuestaria de acuerdo con lo programado. Según la última evaluación del IGP (Indicador de Gestión Presupuestaria) a junio del 2021 el MH obtuvo una puntuación de 94%. Este indicador se encuentra en actualización de los criterios desde junio del año pasado. En el 2019 según las memorias institucionales fue de un 89% y en el 2020, fue de 94%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ver ejecución presupuestaria 2021. ✓ Cumplimiento de la Ley de Compras. ✓ Memorias Institucionales 2019, 2020 <p>Se evidencia la realización periódica de auditoría externa de la cámara de cuentas y de la CGR, Ver informe. Auditorías externas.</p>	

	<p>También se realizan verificaciones de cumplimiento a los diferentes procedimientos de la institución. Ver los informes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe auditoría externa de la cámara de cuentas. ✓ Informe auditoría CGR. ✓ Informes auditorías externas. ✓ Informes de verificación de cumplimiento de procedimientos. ✓ Informes de las NOBACI. Portal de Transparencia institucional sección compras y contrataciones. 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El 2021 finalizó con un déficit fiscal equivalente a un 2.7% del PIB, en lugar del 3.0% presupuestado inicialmente. En el 2020 fue de 5.2% del PIB y en el 2019 fue de 1.7% del PIB.</p> <p>Los ingresos fiscales registraron un crecimiento de un 12.7% con respecto lo estipulado en el Presupuesto Inicial de 2021. En el 2020 los ingresos fueron 3.8% con relación a lo presupuestado.</p> <p>En materia de gasto, en 2021 logramos resolver las situaciones legales de innumerables contratos en distintas dependencias del Gobierno que dificultaron concretizar la ejecución del gasto de capital durante los primeros meses del año. Esto permitió que a finales del último trimestre alcanzáramos la meta de ejecución del gasto de capital presupuestado para el año pasado, al ejecutar 123,123.6 millones de pesos durante el 2021.</p>	

Se logró un acuerdo amigable para la terminación anticipada del contrato de concesión de la Autopista de Samaná. Como parte de la solución acordada, el Estado pagó la suma de 410 millones de dólares para finalizar el contrato de concesión, lo que se traducirá en un ahorro total de alrededor de 1,500 millones de dólares para el país.

En el 2021 se produjo una reducción del monto ejecutado para fuentes de financiamiento, logrando una disminución de un 13%. Esto, en combinación de una oportuna implementación de estrategia de deuda, tuvo un impacto en la reducción de la deuda del Sector Público No Financiero en proporción del PIB de 56.6% en el 2020 a 51.1% al cierre del 2021.

Con el objetivo de lograr y mantener la sostenibilidad de la deuda pública, el Gobierno realizó su primera operación de manejo de pasivos en el mercado local. La operación logró disminuir el servicio de deuda en 74,908 millones de pesos para el período 2022-2027, quitando así presión sobre las finanzas públicas. Adicionalmente, redujo el costo de financiamiento de los bonos domésticos en pesos en 66.2 puntos porcentuales y alargó la vida de estos bonos de 7.83 a 8.92 años.

Otra gran acción estratégica del Gobierno implementada en agosto del 2021 fue la adquisición del 49% de las acciones del capital suscrito y pagado de REFIDOMSA (recompra las acciones de REFIDOMSA que eran propiedad de PDV Caribe).

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none">✓ Memorias MH 2021(borrador), 2020 y 2019✓ MH Informa	
--	---	--

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.