

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

Ministerio de Hacienda

**FECHA:**

Junio 2023

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<p>I) 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>I.1.1 Se evidencia que, durante el 2022, el Ministerio de Hacienda, a través de una consultoría, inició un robusto proceso de Planeación Estratégica Institucional (2023-2026), en donde se ha formulado y desarrollado el nuevo marco estratégico (misión, visión y valores) con la participación de los colaboradores y grupos de interés relevantes, alineado a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional.</p> <p>Como parte de la definición del PEI 2023-2026, durante la Etapa I del cronograma de trabajo, se realizaron los talleres en donde se formuló y desarrolló la nueva misión, visión y valores, involucrando a los empleados y grupos de interés.</p> <p>Para la actualización del nuevo Marco Estratégico Institucional se ha considerado los instrumentos normativos del Estado Dominicano: la Constitución de la República del 2015, los ejes transversales de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) para el período 2010-2030; el Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP); el Plan de Gobierno y Plan Sectorial.</p>	<p>I.1.1. No se evidencia la aprobación ni socialización del nuevo marco institucional (2023-2026), ni del Plan Sectorial de las Finanzas Públicas (PES MH 2021-2024).</p>

Durante el 2022, también se 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 y se encuentra en fase de aprobación y socialización.

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.

**Evidencias:**

- I.1.1.1 Cronograma de trabajo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.
- I.1.1.2 Listado de participantes talleres del PEI 2023-2026.
- I.1.1.3 Invitación primer taller del PEI.
- I.1.1.4 Listado de participantes primer taller del PEI.
- I.1.1.5 Correos de Convocatorias Talleres de la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.
- I.1.1.6 [Nota Explicativa sobre el Inicio de Formulación y Definición del PEI MH.](#)
- I.1.1.7 [Proceso de Contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.](#)
- I.1.1.8 [Marco Estratégico Institucional MH en Portal web institucional.](#)

	<p>I.1.1.9 Marco Estratégico Institucional disponible en afiches en los pasillos y pantalla del atrio central (comedor) del MH.</p> <p>I.1.1.10 Presentación propuesta POA 2022, slide 3.</p> <p>I.1.1.11 Correo informativo sobre el inicio de formulación del PEI 2023-2026.</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>I.1.2 Durante el 2022 la institución inició un robusto proceso de Planeación Estratégica Institucional (PEI 2023-2026), en donde se establece el nuevo marco de valores institucionales alineados a la misión y visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>Como parte de la definición del PEI 2023-2026, se realizaron los talleres en donde se ha establecido el nuevo marco de valores alineados a la misión y visión del ministerio, como parte de la Etapa I del cronograma de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.1.2.1 Cronograma de trabajo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.</p> <p>I.1.2.2 Correos de Convocatorias Talleres de la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.</p> <p>I.1.2.3 Correo de sensibilización PEI 2023-2026.</p> <p>I.1.2.4 Lista de participantes talleres del PEI 2023-2026.</p> <p>I.1.2.5 <a href="#">Marco Estratégico Institucional del MH en Portal web institucional 2017-2021.</a></p>	<p>I.1.2. No se evidencia la aprobación ni la socialización del nuevo marco de valores institucionales alineado con la misión y visión, respetando los principios constitucionales, el cual se define en el Plan Estratégico Institucional (PEI 2023-2026).</p>

	<p>I.1.2.6 <a href="#">Nota explicativa sobre el Inicio de Formulación y Definición del PEI MH.</a></p> <p>I.1.2.7 <a href="#">Link sobre el Proceso de Contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.</a></p> <p>I.1.2.8 Marco Estratégico Institucional (2017-2021) disponible en afiches en los pasillos y pantalla</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>I.1.3 El Ministerio de Hacienda cuenta con una misión, visión y los valores alineados a las estrategias nacionales, reformas del sector público, END, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y a todas las prioridades del actual gobierno, la cual fueron establecidas en el PEI 2017-2021.</p> <p>Se evidencia que durante el 2022, la institución inició un robusto proceso de planeación estratégica y como parte de la Etapa I de la ejecución del cronograma de trabajo para la formulación del PEI 2023-2026, se realizaron los talleres en donde se definió la misión, visión y valores, tomando en consideración la digitalización, reformas del sector y agenda nacional.</p> <p>Durante el año 2022 se 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.</p> <p>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</p>	<p>I.1.3. No se evidencia la aprobación ni la socialización del nuevo marco estratégico institucional (2023-2026) (misión, visión y valores), ni el nuevo Plan Sectorial de las Finanzas Públicas (PES MH 2021-2024).</p>

	<p>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><b>Evidencias:</b></p> <p>I.1.3.1 Cronograma de trabajo Plan Estratégico Institucional (PEI 2023-2026).</p> <p>I.1.3.2 Lista de participantes talleres del PEI 2023-2026.</p> <p>I.1.3.3 Correos de Convocatorias Talleres de la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.</p> <p>I.1.3.4 Correo de sensibilización PEI 2023-2026.</p> <p>I.1.3.5 <a href="#">Marco Estratégico Institucional del MH en Portal web institucional.</a></p> <p>I.1.3.6 <a href="#">Nota explicativa sobre el Inicio de Formulación y Definición del PEI MH.</a></p> <p>I.1.3.7 <a href="#">Proceso de Contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.</a></p> <p>I.1.3.8 Marco Estratégico Institucional disponible en afiches en los pasillos, pantalla del atrio central (comedor) del MH y portal web.</p>	
<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>I.1.4 Se evidencia que en el Ministerio de Hacienda se garantiza una comunicación y socialización de la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos a todos los colaboradores y al público externo.</p> <p>El MH ha compartido la misión, visión y valores a través de los diferentes medios comunicativos tales</p>	



	<p>como el portal para colaboradores (Intranet), MH informa (correos a los colaboradores), afiches colocados en los diferentes lugares estratégicos en la institución, se socializa en todas las inducciones al personal de nuevo ingreso y a través de las jornadas de socialización del Código de ética.</p> <p>De igual manera, se garantiza que el público externo conozca nuestra misión, visión, valores y objetivos estratégicos a través de los medios externos, tales como el portal web institucional, afiches en el área de atención al público, y en el portal de Transparencia institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.1.4.1. <a href="#">Portal web institucional en donde se visualiza la misión, visión y valores y los objetivos estratégicos (2017-2022).</a></p> <p>I.1.4.2. <a href="#">Portal de Transparencia del MH.</a></p> <p>I.1.4.3. <a href="#">colaboradores (Intranet) en donde se visualiza la misión, visión y valores y los objetivos estratégicos.</a></p> <p>I.1.4.4. Socialización del Código de Ética en donde incluye la misión, visión valores y objetivos.</p> <p>I.1.4.5. Afiches en los diferentes murales en lugares estratégicos de la institución.</p> <p>I.1.4.6. Código de Ética del MH aprobado en 2022.</p> <p>I.1.4.7. Procedimiento de inducción del Personal de Nuevo Ingreso.</p>	
<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</p>	<p>I.1.5 Se evidencia que la institución asegura el efectivo funcionamiento y su preparación para nuevos desafíos, revisando periódicamente la misión, visión y valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo a</p>	<p>I.1.5. No se evidencia la socialización de las nuevas estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo.</p>

<p>(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>través de la actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) cada 4 años. También se evidencia a través de la revisión y actualización periódica de los planes operativos anuales (POA de las distintas áreas del MH), en las cuales se adaptan conforme a los cambios en el entorno.</p> <p>Durante el año 2022, se inició el proceso de consultoría mediante encuentros de planeación para la Formulación del nuevo Plan Estratégico Institucional del ministerio (PEI 2023-2026). En la Etapa I, actividad II del cronograma de trabajo para la actualización del PEI, se tomaron en cuenta las estrategias para adaptar a los cambios en el entorno, realizando un análisis de las fuerzas restrictivas e impulsoras. Para este análisis se realizaron talleres junto a los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I.1.5.1. POA del MH 2022.</li> <li>I.1.5.2. Informes de Monitoreo y Seguimiento trimestral del POA del MH 2022.</li> <li>I.1.5.3. Procedimiento de Elaboración y validación del POA del MH.</li> <li>I.1.5.4. Procedimiento de Monitoreo y Evaluación del POA del MH.</li> <li>I.1.5.5. <a href="#">Nota Explicativa sobre el Inicio de Formulación y Definición del PEI MH.</a></li> <li>I.1.5.6. Cronograma de trabajo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.</li> <li>I.1.5.7. Lista de participantes talleres del PEI 2023-2026.</li> <li>I.1.5.8. Correos de Convocatorias Talleres de la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.</li> </ul>	
---	---	--

	<p>I.1.5.9. Lista de participantes talleres del PEI 2023-2026.</p> <p>I.1.5.10. <a href="#">Proceso de Contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.</a></p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>I.1.6 Se evidencia que el Ministerio de Hacienda (MH) cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo apegados al Decreto 791-21, el cual gestiona la prevención de comportamientos no éticos y promueve el conjunto de acciones para fomentar el apego a los principios éticos a través de charlas, talleres, correos electrónicos informativos, entre otros medios, a los colaboradores sobre la ética institucional.</p> <p>También cuenta con un Código de Ética Institucional, socializado durante la inducción del personal y a través del correo institucional. Todos los colaboradores firman una Certificación de Conocimiento y Compromiso de haber recibido un ejemplar del Código de Ética, haberlo leído y entendido, a comprometerse a cumplir con los requerimientos sobre comportamientos y éticos, y el compromiso de cumplir con el código de ética del MH, el Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos establecido por Ley no. 41-08 de la Función Pública y su Reglamento de Relaciones Laborales No. 523-09 y otros requisitos necesarios.</p> <p>La institución cuenta con buzones de ética (denuncias) ubicados en lugares estratégicos de las</p>	<p>I.1.6. No se evidencia la aplicación de instrumentos específicos o capacitaciones para instruir a los colaboradores en la identificación de los comportamientos no éticos y cómo enfrentarlos.</p>

instalaciones, y con un correo, en el cual los colaboradores puedan realizar sus denuncias, consultas, y cualquier asesoría y/o información ante cualquier caso antiético, de incumplimiento, o corrupción.

El Portal Transparencia cuenta con la rendición de cuentas a través de las declaraciones juradas de los funcionarios de Libre nombramiento y remoción y de áreas sensibles, el cual se hace de público conocimiento para la ciudadanía. Igualmente, estos funcionarios firman un compromiso ético como parte de este compromiso. Se realizan talleres sobre el régimen ético y disciplinario a todo el personal de manera periódica. También los proveedores firman el compromiso ético de proveedores del Estado de la Dirección General de Contrataciones Públicas.

De igual manera, los ciudadanos pueden realizar sus denuncias a través del Portal 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias, y Denuncias. Se prepara un informe final con los resultados de las acciones tomadas y se remite a las partes involucradas en denuncias de situaciones impropias.

**Evidencias:**

- I.1.6.1. Código de Ética del MH aprobado en 2022.
- I.1.6.2. Socialización del Código de Ética.
- I.1.6.3. Socialización y Charlas del Régimen Ético y Disciplinario a los colaboradores.
- I.1.6.4. Certificación de Conocimiento y Compromiso del Código de Ética del MH.

	<p>I.1.6.5. <a href="#">Declaraciones juradas de los funcionarios de Libre nombramiento y remoción y de áreas sensibles del MH.</a></p> <p>I.1.6.6. <a href="#">Compromisos éticos de los funcionarios de Libre nombramiento y remoción y de áreas sensibles del MH.</a></p> <p>I.1.6.7. <a href="#">Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo del MH.</a></p> <p>I.1.6.8. Socialización de la nueva Comisión y de mecanismos de denuncias éticas (buzones, correo, etc.) en el 2022.</p> <p>I.1.6.9. <a href="#">Conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo del MH.</a></p> <p>I.1.6.10. <a href="#">Plan de Trabajo de las CEP, informes de logro y seguimiento del plan.</a></p> <p>I.1.6.11. Procedimiento sobre la Aplicación del Régimen Ético y Disciplinario/ Amonestaciones.</p> <p>I.1.6.12. <a href="#">Estadísticas de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través del Sistema 311.</a></p> <p>I.1.6.13. Matrices de Quejas, quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través del Sistema 311.</p> <p>I.1.6.14. Procedimientos de Compras y Contrataciones del MH.</p> <p>I.1.6.15. Compromiso Ético de Proveedores del Estado de la Dirección General de Contrataciones Públicas.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>I.1.7 Como institución, se refuerza la confianza mutua, la lealtad y el respeto, entre todos los miembros de la organización realizando reuniones</p>	

de staff en las diferentes direcciones/unidades del ministerio.

De igual manera, a través de la Encuesta de medición de Clima Organizacional aplicada a todos los colaboradores en el 2022, se evalúa la percepción de los colaboradores en cuanto a la confianza y el respeto entre los miembros de la organización, y como resultado de este, se establecen planes de acción para el fortalecimiento de la confianza mutua, la lealtad y respeto entre los colaboradores.

**Evidencias:**

- I.1.7.1. Convocatorias reuniones con directivos y equipos.
- I.1.7.2. Fotografías de las reuniones de equipo Dirección Planificación y Desarrollo, durante el 2022.
- I.1.7.3. Encuesta de Medición del Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo del MH, 2022.
- I.1.7.4. Resultados de los atributos relacionados al liderazgo, respeto o confianza en la Encuesta de medición de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo del MH, 2022.
- I.1.7.5. Planes de Acción resultantes de la Encuesta de Medición del Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo del MH, 2022.
- I.1.7.6. Procedimiento de Medición del Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo en el MH.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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>1.2.1. En el Ministerio de Hacienda (MH) han sido establecidas las estructuras organizativas que permiten una adecuada gestión en las áreas y la misma fue aprobada y refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante resolución núm. 092-2021.</p> <p>De igual manera, el ministerio cuenta con un Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional, el cual define e instruye oportunamente las actualizaciones de la estructuras organizativa, los procedimientos, políticas, manuales, funciones y responsabilidades y/o cualquier otra documentación de la institución, alineados a la estrategia institucional y a las necesidades de los grupos de interés, las cuales garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cuenta con los Manuales de Organización y Funciones (MOF) y el Manual de Descripción de Cargos aprobado y actualizado mediante resolución Núm. 155-2023, acorde a la estructura organizativa, los cuales contienen las diferentes funciones y responsabilidades de las áreas en todos los niveles de la institución y las competencias que deben poseer cada cargo para su buen desempeño.</p>	

	<p>Para garantizar la agilidad de la organización, también se mide las competencias del personal, a través de los acuerdos y evaluación de desempeño para garantizar la agilidad en la organización.</p> <p>Asimismo, la institución también cuenta con un Mapa de Procesos, el cual desglosa todos los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.2.1.1. Manual de Cargos del MH.  I.2.1.2. Manual de Organización y Funciones (MOF)  I.2.1.3. Mapa de Procesos.  I.2.1.4. Listado de documentos.  I.2.1.5. Acuerdos de Desempeño del personal.  I.2.1.6. Evaluaciones de Desempeño de los colaboradores.  I.2.1.7. Procedimiento de la Gestión de la documentación Institucional del MH.  I.2.1.8. Organigrama del MH aprobado.  I.2.1.9. Resolución Núm. 092-2021 que aprueba la estructura del Ministerio de Hacienda.  I.2.1.10. Resolución Núm. 155-2023, que aprueba manual de cargo del MH, DGAPF y DGCP.  I.2.1.11. <a href="#">Indicadores 01.3 Estandarización de Procesos, 04.1 Estructura Organizativa, 04.2 Manual de Organización y Funciones y 04.3 Manual de Cargos Elaborado en el SISMAP.</a></p>	
<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>I.2.2. A través del Plan Operativo Anual, se definen los objetivos y resultados para todas las áreas y niveles de la organización.</p>	



A través del software Kristal, se realiza el monitoreo de los avances de los resultados cuantificables establecidos en el POA. Asimismo, para medir y evaluar el desempeño de la organización, se cumple con los indicadores establecidos por los órganos rectores.

**Evidencias:**

- I.2.2.1. [POA de las áreas del MH del 2022.](#)
- I.2.2.2. [Informes de Monitoreo y Seguimiento Trimestrales del POA de las áreas del MH del 2022.](#)
- I.2.2.3. Informe de Monitoreo (Seguimiento a la planificación).
- I.2.2.4. Memoria Institucional del MH 2022.
- I.2.2.5. Cronograma de trabajo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.
- I.2.2.6. Listado de participantes talleres para la elaboración del PEI 2023-2026 y POA.
- I.2.2.7. Correos de Convocatorias Talleres de la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.
- I.2.2.8. [Nota Explicativa sobre el Inicio de Formulación y Definición del PEI MH.](#)
- I.2.2.9. [Proceso de Contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.](#)
- I.2.2.10. Cumplimiento Indicadores del SISMAP.
- I.2.2.11. Cumplimiento Indicadores de SISCOMPRAS.
- I.2.2.12. Reporte indicadores SMMGP.
- I.2.2.13. Captura herramienta Kristal.

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.).

1.2.3. Se evidencia que el MH incluye las mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento tomando en consideración el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2021, el cual tiene definido los objetivos y metas de la institución a mediano plazo y el mismo es elaborado tomando en consideración las necesidades expuestas por los diferentes grupos de interés y sus expectativas durante las reuniones realizadas.

El ministerio cuenta con el Plan Operativo Anual (POA), el cual tiene establecido los productos de las distintas áreas de la institución, en el cual periódicamente es monitoreado para medir su nivel de desempeño y en consecuencia de este, se emiten y comparten los correspondientes informes de seguimiento.

Se evidencia que el Ministerio de Hacienda introduce mejoras en su sistema de gestión y busca el mayor rendimiento de la organización aplicando aquellos mecanismos que nos permiten obtener la retroalimentación de estos, tales como: Mecanismos de buzón de quejas y sugerencias, mesas de trabajo, proyecto de simplificación de trámites (burocracia cero), entre otros.

Con el compromiso de de fomentar la inclusión e igualdad de oportunidades en nuestros colaboradores en consonancia con sus expectativas y necesidades, el ministerio cuenta con políticas de Igualdad de Género y de inclusión laboral de personas con diversidad funcional.

De igual manera, se ha creado una Unidad de Género, para el diseño e implementación de acciones desde esta perspectiva. Estas acciones se encuentran planificadas en el POA.

**Evidencias:**

- I.2.3.1. POA de las áreas del MH del 2022.
- I.2.3.2. Informes de Monitoreo y Seguimiento del POA de las áreas del MH del 2022.
- I.2.3.3. Informe de Monitoreo (Seguimiento a la planificación).
- I.2.3.4. Política de Igualdad de Género.
- I.2.3.5. Política de inclusión laboral de personas con diversidad funcional.
- I.2.3.6. Procedimiento Manejo de buzón de Quejas y Sugerencias de los colaboradores.
- I.2.3.7. Formulario de buzón de Quejas y Sugerencias de los colaboradores.
- I.2.3.8. Cronograma de trabajo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.
- I.2.3.9. Listado de participantes talleres del PEI 2023-2026.
- I.2.3.10. Correos de Convocatorias Talleres de la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.
- I.2.3.11. [Nota Explicativa sobre el Inicio de Formulación y Definición del PEI MH](#)
- I.2.3.12. [Proceso de Contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda](#)
- I.2.3.13. POA Unidad de Género.
- I.2.3.14. Informe de avance POA Unidad de Género.

<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>I.2.4. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda (MH), realizó el taller de identificación de los riesgos durante las reuniones de actualización del PEI 2023-2026.</p> <p>El ministerio cuenta con el sistema KRISTAL, que facilita el monitoreo de los resultados en cuanto a los objetivos estratégicos y operativos establecidos.</p> <p>Asimismo, se evidencia que la institución implementa metodologías que cumplen con los requerimientos de los órganos rectores. entre estas metodologías se encuentra la Guía VAR, en la cual se identifican los objetivos, análisis, tratamiento y mitigación de los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivo de la institución.</p> <p>De igual manera, se evidencia la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), el cual evidencia el cumplimiento de la organización en sus procesos y controles en materia de Control Interno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.2.4.1. POA de las áreas del MH del 2022.</p> <p>I.2.4.2. Informes/Reportes de Monitoreo y Seguimiento de el POA de las áreas del MH del 2022.</p> <p>I.2.4.3. Informe de Monitoreo (Seguimiento a la planificación.</p> <p>I.2.4.4. Metodología de Valoración y Riesgos (VAR) aprobado.</p> <p>I.2.4.5. Matrices de valoración de riesgos.</p> <p>I.2.4.6. Matrices de Seguimiento de las NOBACI.</p>	<p>I.2.4. No se evidencia la implementación del sistema de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>
---	--	--

	<p>I.2.4.7. Reportes de Monitoreo y Seguimiento de las NOBACI, 2022.</p> <p>I.2.4.8. Sistema de carga de evidencias de las NOBACI.</p> <p>I.2.4.9. Cronograma de trabajo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.</p> <p>I.2.4.10. Correos de Convocatorias Talleres de la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.</p> <p>I.2.4.11. Convocatoria Taller Mapa y Plan de Riesgos PEI y POA en la definición del PEI 2023-2026.</p> <p>I.2.4.12. Listado de participantes taller Mapa y Plan de Riesgos PEI 2023-2026 y POA.</p> <p>I.2.4.13. <a href="#">Nota Explicativa sobre el Inicio de Formulación y Definición del PEI MH.</a></p> <p>I.2.4.14. <a href="#">Proceso de Contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.</a></p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>I.2.5. La institución ha asumido el compromiso de llevar en práctica el Modelo CAF como Modelo de Gestión de Calidad, para la mejora continua de la calidad de los procesos y servicios que se ofrecen en la institución. A raíz de la implementación de este modelo, se establecen planes de mejora.</p> <p>Para asegurar la calidad de los servicios ofrecidos, el Ministerio de Hacienda cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual es evaluada periódicamente por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p>	

La institución inició el proceso de licitación para la consultoría de la implementación de las Normas ISO 37001:2016 del Sistema de Gestión de Antiborno y la Norma ISO 37301:2021 del Sistema de gestión de Cumplimiento.

**Evidencias:**

- I.2.5.1. [Proceso de contratación para la consultoría de Implementación de las ISO 37001:2016 sobre Sistemas de gestión Antiborno y la ISO 37301:2021 del Sistema de gestión de Cumplimiento.](#)
- I.2.5.2. Planificación de actividades y proyectos (Plataformas Planner y Trello).
- I.2.5.3. Autoevaluación CAF 2022.
- I.2.5.4. Convocatoria Taller Autoevaluación CAF.
- I.2.5.5. Plan de mejora CAF.
- I.2.5.6. Cronograma de trabajo de la Autoevaluación CAF 2022.
- I.2.5.7. Minutas de reuniones Autoevaluación CAF 2022.
- I.2.5.8. Matriz de Puntuación CAF.
- I.2.5.9. Informe Autoevaluación CAF 2022.
- I.2.5.10. Matriz de puntuación CAF.
- I.2.5.11. Planes de Mejoras Institucional de la Autoevaluación CAF 2022.
- I.2.5.12. Registro de participantes reuniones Autoevaluación CAF 2022.
- I.2.5.13. Conformación del Comité de Calidad tanto para Autoevaluación CAF como para Carta de Compromiso al Ciudadano (CCC).
- I.2.5.14. [Guía de la Autoevaluación CAF.](#)
- I.2.5.15. [Guía de Carta Compromiso Ciudadano \(CCC\).](#)

	<p>I.2.5.16. <a href="#">Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Hacienda.</a></p> <p>I.2.5.17. Informe de Resultados Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2022.</p> <p>I.2.5.18. Registro de participantes Evaluación Carta Compromiso, 2022.</p> <p>I.2.5.19. Informe de Seguimiento y Monitoreo NOBACI 2022.</p> <p>I.2.5.20. <a href="#">Resultados Monitoreo SISMAP (indicadores 01.1 Autoevaluación CAF, 01.2 Plan de Mejora Modelo CAF y 01.4 Carta Compromiso).</a></p> <p>I.2.5.21. Cronograma de trabajo Carta Compromiso.</p>	
<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>I.2.6. Se asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés e interna en toda la organización, a través de las políticas de comunicación y procesos de la Dirección de Comunicaciones de la institución.</p> <p>Contamos con un Plan de Comunicación interna y externa, que detalla los canales de comunicación utilizados en el ministerio, incluyendo Portal Web de colaboradores (Intranet), correos de información para los colaboradores, murales informativos, pantallas de TV con informaciones generales, redes sociales, entre otros, el cual incluye el alcance del mismo.</p> <p>La dirección de Comunicaciones actualiza a los colaboradores de las novedades, mediante las publicaciones de los boletines del MH Informa.</p> <p>La efectividad de la comunicación se analiza a través del reporte de cobertura de medios,</p>	

	<p>Reporte de desempeño, <i>media toolkit</i>, el estudio anual de percepción pública y encuesta de efectividad de la comunicación interna.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.2.6.1. Plan de comunicación interna y externa, 2022.</p> <p>I.2.6.2. Política de Comunicación Institucional, 2022.</p> <p>I.2.6.3. POA de la Dirección de Comunicaciones del 2022.</p> <p>I.2.6.4. Calendario de publicaciones.</p> <p>I.2.6.5. Publicaciones internas y externas a través de los diferentes medios (redes sociales, correos electrónicos, etc.).</p> <p>I.2.6.6. MH Informa.</p> <p>I.2.6.7. Guía mensual de contenidos digitales.</p> <p>I.2.6.8. Reporte mensual de diseño gráfico.</p> <p>I.2.6.9. Reporte mensual de campañas.</p> <p>I.2.6.10. Listado de participantes socialización de las Políticas de Comunicaciones.</p> <p>I.2.6.11. Convocatoria para la socialización de las Políticas de Comunicaciones.</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>I.2.7. Para asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la institución cuenta con un portal web de colaboradores (INTRANET), el cual contiene un repositorio de consulta, con la documentación de la institución (manuales, guías, procedimientos, etc.).</p> <p>De igual manera, se evidencia el uso de herramientas tecnológicas que permiten una debida planificación de las actividades, manejo de proyectos, y trabajo en equipo tales como el</p>	



	<p>Planner y el Trello. Cabe destacar que, el Ministerio cuenta con equipos tecnológicos (laptops, surfaces, entre otros) que permiten mayor agilidad, y mejora en la respuesta por parte de su recurso humanos.</p> <p>Asimismo, para eficientizar la interacción entre las áreas y fomentar el trabajo en equipo, el Ministerio de Hacienda cuenta con un software para el procesos de monitoreo de los planes operativos Evaluación (KRISTHAL) y un sistema para gestión digital de correspondencias internas y externas y transparencia documental (TRANSDOC).</p> <p>El ministerio se encuentra en la fase de implementación del sistema de Gestión de Procesos AENOR CERTOOL, sistema en la nube que permitirá una eficiente gestión de los procesos internos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1.2.7.1. <a href="#">Portal web Institucional (Intranet).</a>  1.2.7.2. Herramienta Trello.  1.2.7.3. Herramienta Planner.  1.2.7.4. Captura de pantalla herramienta KRISTAL.</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>1.2.8. La institución asegura una buena comunicación interna, externa y a todos los grupos de interés en toda la organización a través de las políticas de comunicación y procesos de la Dirección de Comunicaciones.</p> <p>Contamos con un Plan de Comunicación interna y externa, que detalla los canales de comunicación</p>	

tales como, Portal web de colaboradores (Intranet), MH Informa (Correos para los colaboradores), murales informativos, pantallas de tv con informaciones generales, redes sociales, entre otros, incluido el alcance de este.

Aseguramos una buena comunicación interna con la difusión de campañas, artes informativos y audiovisuales sobre las iniciativas, programas y proyectos institucionales, garantizando las adaptaciones de lenguaje, formato y canales para que todos los grupos ocupacionales reciban y comprendan los contenidos según la Matriz de identificación de públicos, contenida en la Política de Comunicación Institucional.

Afianzamos la comunicación externa sobre la base estratégica, ejecutando planes y acciones en base a los objetivos de la gestión, cuidadosamente articulados en el Plan de Comunicación v Externa 2022- 2023.

Priorizamos las necesidades e intereses de nuestros públicos, creando y publicando contenidos que se originan en sus inquietudes manifestadas a través de las plataformas digitales.

La efectividad de la comunicación se analiza a través del reporte de cobertura de medios, Reporte de desempeño, *media toolkit*, el estudio anual de percepción pública y encuesta de efectividad de la comunicación interna.

**Evidencias:**

	<p>I.2.8.1. Plan de comunicación interna y externa, 2022.</p> <p>I.2.8.2. Políticas de Comunicación Institucional, 2022.</p> <p>I.2.8.3. Calendario de publicaciones.</p> <p>I.2.8.4. POA de la Dirección de Comunicaciones del 2022.</p> <p>I.2.8.5. Publicaciones internas y externas a través de los diferentes medios (redes sociales, correos electrónicos / MH informa, etc.)</p> <p>I.2.8.6. Guía mensual de contenidos digitales.</p> <p>I.2.8.7. Reporte mensual de diseño gráfico.</p> <p>I.2.8.8. Reporte mensual de campañas.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>I.2.9. La institución muestra su compromiso promoviendo una cultura de mejora continua desarrollando cada año “La Semana de la Calidad”, un espacio en donde se intercambian conocimientos sobre el impacto positivo de la implementación de la calidad en los procesos y servicios.</p> <p>De igual manera, se evidencia que el Ministerio de Hacienda cuenta con las evaluaciones de CAF, NOBACI, y Carta Compromiso al Ciudadano, como parte del sistema de gestión de calidad, con el objetivo de implementar acciones para la mejora continua. También se establecen planes de acción de las mejoras identificadas en las evaluaciones.</p> <p>En el 2022 se realizó un taller de metodología Design Thinking (pensamiento de diseño), impartido por el equipo del laboratorio digital de la (OGTIC).</p>	<p>I.2.9. No se evidencian acciones para promover la innovación dentro de la institución.</p>

**Evidencias:**

- I.2.9.1. Agenda y Programa de Actividades Semana de la Calidad 2022.
- I.2.9.2. Celebración de la Semana de la Calidad 2022.
- I.2.9.3. Autoevaluación CAF 2022.
- I.2.9.4. Cronograma de trabajo de la Autoevaluación CAF 2022.
- I.2.9.5. Minutas de reuniones Autoevaluación CAF 2022.
- I.2.9.6. Informe Autoevaluación CAF 2022.
- I.2.9.7. Planes de Mejoras Institucional de la Autoevaluación CAF 2022.
- I.2.9.8. Registro de participantes reuniones Autoevaluación CAF 2022.
- I.2.9.9. Conformación del Comité de Calidad tanto para Autoevaluación CAF como para Carta de Compromiso al Ciudadano (CCC).
- I.2.9.10. [Guía de la Autoevaluación CAF.](#)
- I.2.9.11. [Guía de Carta Compromiso Ciudadano \(CCC\).](#)
- I.2.9.12. [Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Hacienda.](#)
- I.2.9.13. Informe de Resultados Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2022.
- I.2.9.14. Registro de participantes Evaluación Carta Compromiso, 2022.
- I.2.9.15. Informe de Seguimiento y Monitoreo NOBACI 2022.
- I.2.9.16. [Resultados Monitoreo SISMAP \(Indicadores 01.1 Autoevaluación CAF, 01.2 Plan de Mejora Modelo CAF y 01.4 Carta Compromiso\).](#)
- I.2.9.17. Registro de participantes taller Desing Thinking,

	<p>I.2.9.18. Correo institucional MH informa "Aporta ideas para innovación 16-09-2022.</p> <p>I.2.9.19. Convocatoria del taller de Desing Thinking.</p> <p>I.2.9.20. Herramientas de innovación utilizada <a href="#">MIRO</a></p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>I.2.10. La institución comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los colaboradores y grupos de interés relevantes, mediante las políticas de comunicación y procesos de la Dirección de Comunicaciones de la institución.</p> <p>Se evidencia la aplicación de encuestas para evaluar las expectativas de los empleados y las necesidades de cambio. Los resultados de la encuesta de percepción realizada a los colaboradores sobre los servicios de la Cafetería, llevaron a realizar un plan de acción para implemetar mejoras en los servicios.</p> <p>De igual forma, en la encuesta de satisfacción de las actividades realizadas en el Ministerio de Hacienda, se consultó a los colaboradores cuáles medidas se podrían implementar para lograr mayor integración del personal en las actividades y a través de cuáles quisieran ser informados. Se consideraron estas respuestas para realizar algunos cambios, entre estos, la implementación del Rincón de Lectura y actividad física saludable.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.2.10.1. Correo para la aplicación de encuesta cafetería.</p> <p>I.2.10.2. Formulario de encuesta Cafetería.</p> <p>I.2.10.3. Informe de encuesta cafetería</p> <p>I.2.10.4. Formulario de encuesta Cafetería.</p>	

	<p>I.2.10.5. Formulario encuesta de satisfacción de las actividades realizadas MH.</p> <p>I.2.10.6. Resultados encuesta de satisfacción de las actividades realizadas MH.</p> <p>I.2.10.7. Correo taller de lectura.</p> <p>I.2.10.8. Correo de información de los cambios (membresías corporativas de gimnasios, rincón de lectura, actividad física saludable).</p> <p>I.2.10.9. Plan de comunicación interna y externa, 2022.</p> <p>I.2.10.10. Política de Comunicación Institucional, 2022.</p> <p>I.2.10.11. Calendario de publicaciones.</p> <p>I.2.10.12. Publicaciones internas y externas a través de los diferentes medios (redes sociales, correos electrónicos / MH informa, etc.).</p> <p>I.2.10.13. Guía mensual de contenidos digitales.</p> <p>I.2.10.14. Reporte mensual de diseño gráfico.</p> <p>I.2.10.15. Reporte mensual de campañas.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<p>I) 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,</p>	<p>I.3.1. En la institución se predica con el ejemplo, actuando en consonancia a los valores institucionales establecidos en el PEI-2017-2021.</p> <p>Se evidencia que el Ministerio de Hacienda estimula la conformación de diferentes Comités en la organización, tales como el Comité de Calidad, Comité de Integridad Gubernamental y</p>	

<p>empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Cumplimiento Normativo, Comité de NOBACI, Comité de Seguridad y Salud del Trabajo (SISTAP), Comité de Salud, Comité de Transversalización de Género, Comité de Compras, entre otros equipos de trabajo. Mediante los cuales se promueve la implementación de mejoras en los procesos, se fomenta la integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, responsabilidad y agilidad como parte de la cultura en la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.3.1.1. <a href="#">Conformación del Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</a></p> <p>I.3.1.2. Conformación Comité de NOBACI.</p> <p>I.3.1.3. Conformación del Comité de Transversalización de Género.</p> <p>I.3.1.4. <a href="#">Conformación del Comité de Calidad Institucional.</a></p> <p>I.3.1.5. <a href="#">Conformación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.</a></p> <p>I.3.1.6. <a href="#">Plan Estratégico Institucional PEI-2017-2021.</a></p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>I.3.2. Se evidencia que en el Ministerio de Hacienda (MH) se inspira a través de una cultura y liderazgo impulsada por la innovación y confianza mutua, y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, a través de la aplicación de políticas institucionales de Igualdad de Género y sobre la Inclusión laboral de personas con diversidad funcional en la institución. Estas acciones se</p>	

implementan con la finalidad de promover una cultura de inclusión donde cada colaborador se sienta identificado con la misión, visión y los objetivos, y el compromiso de la máxima autoridad y los líderes de cada área con el fortalecimiento institucional.

En tal sentido, se cuenta con colaboradores con diversidad funcional, como parte de nuestra familia, ofreciéndoles la misma igualdad de oportunidades.

En noviembre del 2022, a través del Comité de Transversalización de Género, se realizó el lanzamiento de las políticas de Igualdad de Género y de Inclusión Laboral para personas con diversidad funcional.

De igual manera, en el MH se han realizado diferentes paneles, charlas y talleres a los colaboradores para promover la igualdad de oportunidades para personas con diversidad funcional en las instituciones.

Los líderes de la institución se preocupan por motivar a los colaboradores bajo su supervisión y brindarles el apoyo necesario, en el cual se ofrecen oportunidades a los niveles inferiores, como parte de su desarrollo profesional y su crecimiento dentro de la institución, en donde se les imparten cursos, talleres, diplomados, oportunidades para optar para maestrías, entre otras capacitaciones, como parte de nuestra política de Capacitación.

Se evidencia que el MH respeta y colabora con las necesidades individuales de cada colaborador,



otorgando permisos especiales y de estudios ante cualquier circunstancia personal que se le presente, así como licencias por enfermedad, maternidad, paternidad, y para cuidar familiares en situaciones de salud, entre otros. De igual manera, contamos con un transporte institucional como parte de los beneficios de la organización, para el disfrute de aquellos colaboradores que necesiten de este medio de transporte para desplazarse hacia sus hogares.

**Evidencias:**

- I.3.2.1. Política de Igualdad de Género.
- I.3.2.2. Resolución Núm. 183-2021 que crea el Comité de transversalización de género del MH.
- I.3.2.3. Política de inclusión laboral de personas con diversidad funcional.
- I.3.2.4. Socialización de la Política de Igualdad de Género (Fotografías).
- I.3.2.5. Socialización de la Política de inclusión laboral de personas con diversidad funcional (Fotografías).
- I.3.2.6. Fotografías de Paneles, Charlas y Talleres sobre la fomentación de la igualdad de género y la inclusión laboral.
- I.3.2.7. Procedimiento de Tramitación y Registro de Permisos.
- I.3.2.8. Procedimiento de tramitación de Solicitudes de Licencia.
- I.3.2.9. Relación de colaboradores con diversidad funcional en el MH.

3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.

I.3.3. En la institución a través de las áreas de Comunicaciones y Recursos Humanos se informan y consultan a los colaboradores periódicamente sobre asuntos claves relacionados a la organización a través de los distintos medios y/o canales, tales como comunicaciones, circulares, correos electrónicos, portal de colaboradores (intranet) , redes sociales, murales informativos, boletines informativos y las distintas encuestas que se realizan.

Mediante los correos electrónicos se socializan las informaciones sobre asuntos claves relacionados a la institución. También se cuenta con pantallas en el atrio central (área de cafetería) y el portal de colaboradores o intranet para estos fines.

Se evidencia que la institución informa a través de los distintos canales y herramientas de comunicación interna que se dan a conocer asuntos esenciales relacionados con la organización.

De igual manera, se consulta al personal a través de la Encuesta de Clima Organizacional para conocer las opiniones de los colaboradores sobre distintos asuntos claves y hacer planes de mejora. Además, se realizan Encuestas de Satisfacción o percepción de Servicios Internos, con la finalidad de conocer las necesidades y expectativas de los colaboradores sobre asuntos específicos.

Contamos con buzones de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones tanto físicos como digitales, para atender las opiniones de los colaboradores, en los casos que aplique.

Los líderes se muestran comprometidos en promover la motivación de cada colaborador y les apoyan con el interés de fortalecer su desarrollo profesional, y por ende, la marca empleadora. Informan sobre buenas prácticas claves para forjar un modelo referente de empleado

**Evidencias:**

- I.3.3.1. Plan de Comunicación Interna del MH.
- I.3.3.2. Correos del MH Informa (Comunicación la personal).
- I.3.3.3. Circulares a todo el personal.
- I.3.3.4. [Portal de Colaboradores \(Intranet\)](#).
- I.3.3.5. Política de Comunicación Institucional (Interna y Externa), 2022.
- I.3.3.6. Procedimiento de Encuestas Internas.
- I.3.3.7. Procedimiento de Medición de Clima organizacional, Gerencia y Liderazgo.
- I.3.3.8. Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo.
- I.3.3.9. Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo, 2022.
- I.3.3.10. Plan de acción de la Encuesta Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo.
- I.3.3.11. Estadísticas del Clima Organizacional en el MH.
- I.3.3.12. Formulario de Buzón de Quejas y/o Sugerencias para colaboradores.
- I.3.3.13. Matrices de análisis y Resultados de las Encuestas.
- I.3.3.14. Informe y Encuesta de la Percepción de los Colaboradores sobre la Responsabilidad Social Institucional, 2022.

	<p>I.3.3.15. Informe y Encuesta de Satisfacción sobre las Actividades realizadas en el MH, 2022.</p> <p>I.3.3.16. Informe de encuestas servicios del Atrio Central.</p> <p>I.3.3.17. <a href="#">Indicador 09.5 Encuesta de Clima Laboral SISMAP.</a></p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>I.3.4. Se evidencia el empoderamiento y apoyo al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, a través de las diferentes capacitaciones trazadas, tales como, asesorías, capacitaciones, entrenamientos, incluidas en el Plan de Capacitación Anual y el Plan de Desarrollo Individual y de Equipo, los cuales buscan fortalecer de manera continua las capacidades técnicas de los colaboradores, con la finalidad de desarrollar sus competencias y eficientizar el desempeño de sus funciones.</p> <p>De igual manera, se les proporciona retroalimentación a los colaboradores luego de su evaluación de desempeño anual, incluyendo aquellos casos en donde se identifiquen brechas de desempeño, si las hubiere.</p> <p>Se coordinan diferentes capacitaciones específicas en función a la detección de necesidades de acuerdo con los resultados de su evaluación como acciones de mejora, con el objetivo de fortalecer el desempeño de los colaboradores en sus tareas y funciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.3.4.1. Sistema de Acuerdos de Desempeño.</p> <p>I.3.4.2. Monitoreo de los Acuerdos de Desempeño Laboral.</p>	

	<p>I.3.4.3. POA de DRH, 2022.</p> <p>I.3.4.4. Correos del Monitoreo de los Acuerdos de Desempeño Laboral.</p> <p>I.3.4.5. Plan de Capacitación Anual del 2022.</p> <p>I.3.4.6. Plan de Desarrollo Individual 2022.</p> <p>I.3.4.7. Listado y estadísticas de Capacitaciones ejecutadas en el 2022.</p> <p>I.3.4.8. Listado de participantes de capacitaciones realizadas en el 2022.</p> <p>I.3.4.9. Correos con inicio de proceso de detección de necesidades de capacitaciones y sus matrices.</p> <p>I.3.4.10. Procedimiento de Gestión de capacitación.</p> <p>I.3.4.11. Procedimiento de Evaluación anual de desempeño basada en logro de metas y competencias.</p> <p>I.3.4.12. <a href="#">Indicador 08. Gestión del desarrollo, SISMAP.</a></p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>I.3.5. El Ministerio de Hacienda (MH) motiva y potencializa al personal, fomentando una cultura de consenso, mejora continua y participación delegando funciones y responsabilidades a aquellas personas que demuestran su capacidad para ejercer dicha delegación.</p> <p>La delegación de las responsabilidades y competencias en las operaciones, se describen en el Manual de Descripción de Cargos de la institución.</p> <p>De igual manera, la organización ha establecido políticas a seguir para cubrir o suplir las posiciones interinas de los directivos descritas en el procedimiento de tramitación de Suplencia del</p>	

	<p>MH. Cada director de área tiene establecido formalmente quien es su suplente o representante en caso de no estar presente, para el control de la planificación de cada área y rendición de cuentas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.3.5.1. Manual de Cargos del MH.</p> <p>I.3.5.2. Procedimiento de Tramitación de Suplencia.</p> <p>I.3.5.3. Correos de comunicación.</p> <p>I.3.5.4. Sistema de Acuerdos de Desempeño.</p> <p>I.3.5.5. Monitoreo de los Acuerdos de Desempeño Laboral.</p> <p>I.3.5.6. Retroalimentación sobre la Evaluación del Desempeño de los colaboradores.</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>I.3.6. Se evidencia que en el Ministerio de Hacienda (MH) promueve una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nuevas demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios), a través de sus políticas y procedimientos de Gestión de capacitación en el MH.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos, desde el Departamento Capacitación y Desarrollo, mantiene una activa agenda de talleres, charlas y cursos para los empleados, a fin de fortalecer sus competencias y habilidades.</p> <p>El Plan de capacitación anual se ha diseñado basado en la detección de necesidades de capacitación levantadas en cada una de las áreas del ministerio,</p>	

	<p>según lo estipulado en el POA del área de Recursos Humanos.</p> <p>Anualmente, se les remite el formulario de detección de necesidades de capacitación a los encargados y directivos de cada área con el objetivo de que puedan incluir las diferentes capacitaciones que necesitan sus colaboradores para su crecimiento y aprendizaje profesional.</p> <p>De igual manera, la Institución destina recursos financieros para la matriculación de maestrías, diplomados y cursos de especialización técnica a colaboradores de diferentes áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.3.6.1. Plan de Capacitación Anual del MH, 2022.</p> <p>I.3.6.2. <a href="#">Indicador 08.Gestión del desarrollo, SISMAP.</a></p> <p>I.3.6.3. Plan de Desarrollo Individual 2022.</p> <p>I.3.6.4. Listado y estadísticas de Capacitaciones ejecutadas en el 2022.</p> <p>I.3.6.5. Listado de participantes de capacitaciones realizadas en el 2022.</p> <p>I.3.6.6. Correos con inicio de proceso de detección de necesidades de capacitaciones y sus matrices.</p> <p>I.3.6.7. Procedimiento de Gestión de capacitación.</p> <p>I.3.6.8. POA de la DRH, 2022.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>I.3.1. Se evidencia que líderes de las diferentes direcciones del Ministerio, reconocen y premian los esfuerzos de los colaboradores y equipos de trabajo en las diferentes áreas, como iniciativas propias de las unidades organizativas, a través de la aplicación</p>	<p>I.3.7. No se evidencia que el MH cuente con un Programa institucional de reconocimientos y premiaciones a los colaboradores y equipos de trabajo.</p>

	<p>de políticas de reconocimiento a colaboradores destacados por el buen desempeño de sus labores y logro de metas y/o objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1.3.1.1. Política de Reconocimiento al colaborador destacado del trimestre, Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>1.3.1.2. Convocatorias de reuniones de reconocimiento a colaboradores destacados.</p> <p>1.3.1.3. Fotografías de actividad de reconocimiento a colaboradores destacados.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>1.4.1. Se evidencia que durante el 2022, la institución inició un robusto proceso de planeación estratégica. Durante los talleres para la formulación del PEI (PEI 2023-2026), mediante una <i>Matriz de Grupos de Interés y Partes Interesadas</i>, se analizaron las necesidades y expectativas de los grupos de</p>	<p>1.4.1. No se ha compartido los datos con toda la organización, sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>



interés, incluyendo las autoridades políticas relevantes.

Este análisis forma parte de la Etapa I del cronograma de trabajo de la consultoría

También se evidencia el análisis y monitoreo de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, mediante la aplicación de diferentes herramientas tales como encuestas, habilitación de buzones de sugerencias, jornadas de planificación, entre otros, atendiendo a las sugerencias aportadas por los grupos de interés se realiza un plan de capacitación para atender sus necesidades.

**Evidencias:**

- I.4.1.1. Matriz de grupos de interés y partes interesadas.
- I.4.1.2. Encuestas aplicadas a los grupos de interés en el proceso del PEI 2023-2026.
- I.4.1.3. Informe de resultados de las encuestas aplicadas a los grupos de interés.
- I.4.1.4. Cronograma de trabajo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.
- I.4.1.5. Listado de participantes talleres del PEI 2023-2026.
- I.4.1.6. Sensibilización del PEI 2023-2026 con la institución.
- I.4.1.7. Correos de Convocatorias Talleres de la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.
- I.4.1.8. [Nota Explicativa sobre el Inicio de Formulación y Definición del PEI MH.](#)
- I.4.1.9. [Proceso de Contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan](#)

	<p><a href="#">Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.</a></p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>I.4.2. En el Ministerio de Hacienda (MH) se desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas. El Mministerio forma parte del Consejo de Gobierno, donde se tratan los asuntos clave, con la finalidad de racionalizar el despacho de los aspectos de la administración pública en beneficio de los intereses generales y el servicio de los ciudadanos.</p> <p>Se evidencia el mantenimiento de relaciones proactivas en el 2022 con un total de 21 acuerdos con los diferentes niveles de gobierno del sector público dominicano. Entre los organimos involucrados en estos acuerdos se encuentra Ministerio de Energía y Minas , CDEEE, las EDES, OGTIC, Ministerio de Medio Ambiente, OPRET, MINERD, INDOTEL, MAP, INFOTEP, MOPC, entre otras instituciones gubernamentales. Entre las empresas/instituciones privadas y organizaciones mundiales se destaca el BID, DIGECOOM, Unión Europea, Organización de Cooperación y Desarrollo Económico, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.4.2.1. Informe/matriz de relación de acuerdos y/o alianzas interinstitucionales del Ministerio de Hacienda.</p> <p>I.4.2.2. <a href="#">Publicaciones sobre reuniones del Consejo de Gobierno (Nota de prensa y fotografías).</a></p>	

	<p>I.4.2.3. <a href="#">Notas de prensa sobre los acuerdos y alianzas interinstitucionales</a></p> <p>I.4.2.4. Agenda e invitación del Consejo de Gobierno.</p> <p>I.4.2.5. Agenda y Convocatorias a reuniones con organismos nacionales e internacionales.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>I.4.3. Se evidencia que la institución identifica las políticas públicas y relevantes para la organización mediante el marco legal, las cuales son incorporadas a la gestión para su cumplimiento.</p> <p>Las normativas vigentes se verifican a través de la Consultoría Jurídica del Ministerio de la Presidencia de la República y se cuenta con una matriz de normativas (leyes, decretos, resoluciones, y normas). Asimismo, Las actualizaciones sobre la base legal se remiten a las unidades según corresponda.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.4.3.1. Matriz de Marco Legal aplicable con normativas.</p> <p>I.4.3.2. Correos de comunicación sobre actualización de las normativas del MH.</p> <p>I.4.3.3. Formulario Solicitud de Producción Normativa.</p> <p>I.4.3.4. Convocatorias a reuniones con organismos internaciones.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>I.4.4. La institución alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas y decisiones políticas a través de las metas y objetivos plasmados</p>	<p>I.4.4. No se ha realizado la aprobación ni socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026 del MH.</p>

en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2021, alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y al cumplimiento con las metas presidenciales asignadas a la institución.

Durante el 2022, el Ministerio de Hacienda inició el proceso de consultoría para la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional del Ministerio (PEI 2023-2026), mediante encuentros de planeación estratégica, en la cual se contempla la alineación del desempeño con las políticas públicas.

De igual manera, esto se traduce en que el POA's estén alineados a las mismas políticas públicas y, dichos resultados del desempeño de la organización son plasmados anualmente en la Memoria Institucional y el POA de las diferentes unidades organizativas. Estos son monitoreados a través del POA periódicamente.

Se mide el grado de avance de las políticas públicas frente a las metas establecidas a través del Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno (SMMGP).

**Evidencias:**

I.4.4.1. [Memoria Anual Institucional MH 2022.](#)

I.4.4.2. POA del MH del 2022.

I.4.4.3. Procedimiento del SMMGP.

I.4.4.4. Cumplimiento del SMMGP.

I.4.4.5. [Informes de Avances del POA del MH, del 2022.](#)

I.4.4.6. Metas presidenciales alineadas a los objetivos de planeación PEI 2023-2026.

I.4.4.7. Cronograma de trabajo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.

	<p>I.4.4.8. Listado de participantes talleres del PEI 2023-2026.</p> <p>I.4.4.9. Correos de Convocatorias Talleres de la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.</p> <p>I.4.4.10. Sensibilización del PEI 2023-2026 a colaboradores.</p> <p>I.4.4.11. <a href="#">Nota Explicativa sobre el Inicio de Formulación y Definición del PEI MH. Proceso de Contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.</a></p>	
<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>I.4.5. El Ministerio de Hacienda gestiona y desarrolla asociaciones con grupos de interés importantes mediante la participación en los diferentes comités interinstitucionales, en el cual participa y/o preside el Ministro de Hacienda.</p> <p>Se evidencia el mantenimiento de relaciones proactivas en el 2022 con un total de 21 acuerdos con los diferentes niveles de gobierno del sector público, en el cual se desarrollan asociaciones con estos grupos de interés relevantes.</p> <p>La institución ha convocado diferentes asociaciones y/o grupos de presión, tales como los banqueros, portuarios, y asociaciones profesionales, como el caso de los ingenieros y los periodistas. A estos últimos, se les impartieron capacitaciones para la interpretación de las informaciones técnicas de las finanzas públicas.</p>	

	<p>Igualmente, existe una mesa interinstitucional de competitividad para el comercio informal donde participan diferentes asociaciones industriales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.4.5.1. Relación Colegiados Interinstitucionales que preside o participa el MH.</p> <p>I.4.5.2. <a href="#">Invitación y fotos de actividades con asociaciones, organismos nacionales e internacionales.</a></p> <p>I.4.5.3. Formación a los periodistas.</p> <p>I.4.5.4. Informe/matriz de relación de acuerdos y/o alianzas interinstitucionales del Ministerio de Hacienda.</p> <p>I.4.5.5. <a href="#">Publicaciones sobre reuniones del Consejo de Gobierno (Nota de prensa y fotografías.</a></p> <p>I.4.5.6. <a href="#">Notas de prensa sobre los acuerdos y alianzas interinstitucionales.</a></p> <p>I.4.5.7. Agenda e invitación del Consejo de Gobierno.</p> <p>I.4.5.8. Agenda y Convocatorias a reuniones con organismos nacionales.</p> <p>I.4.5.9. Convocatorias a reuniones con organismos internaciones.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>I.4.6. El Ministerio de Hacienda participa en actividades organizadas por las asociaciones profesionales, organizaciones representativas y otros grupos de interés, como los comités interinstitucionales, en el cual participa y/o preside el ministro de Hacienda.</p> <p>También ha participado en reuniones relevantes con diferentes asociaciones y/o grupos de presión, tales como los banqueros, portuarios, y asociaciones</p>	

profesionales, como el caso de los ingenieros y los periodistas.

De igual manera, representantes del Ministerio de Hacienda participan en diferentes reuniones convocadas por organismos nacionales e internacionales tales como el FMI, BID, Banco Central, Banca local e internacional, entre otros.

Adicionalmente, el Ministerio de Hacienda participa en la mesa interinstitucional de competitividad para el comercio informal, junto a diferentes responsables de asociaciones industriales.

**Evidencias:**

- I.4.6.1. [Notas de prensa sobre las diferentes actividades organizadas por asociaciones y/o organizaciones profesionales.](#)
- I.4.6.2. [Fotografías de actividades realizadas con las asociaciones y/o organizaciones profesionales.](#)
- I.4.6.3. Memoria Anual Institucional MH del 2022.
- I.4.6.4. Correos de Convocatorias de las organizaciones y/o asociaciones.
- I.4.6.5. Agenda e invitación de actividades de las organizaciones y/o asociaciones.
- I.4.6.6. Relación Colegiados Interinstitucionales que preside o participa el MH.
- I.4.6.7. Informe/matriz de relación de acuerdos y/o alianzas interinstitucionales del Ministerio de Hacienda.
- I.4.6.8. [Publicaciones sobre reuniones del Consejo de Gobierno \(Nota de prensa y fotografías\).](#)
- I.4.6.9. [Notas de prensa sobre los acuerdos y alianzas interinstitucionales.](#)

<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>I.4.7. El Ministerio de Hacienda (MH) promueve la conciencia pública, el reforzamiento del marco estratégico institucional, el Código de Ética y el fomento de una cultura organizacional basada en valores a través de la Estrategia de posicionamiento por atributo de la institución y del equipo directivo, contemplado en el Plan de Comunicación Institucional.</p> <p>Se promueve el reforzamiento de atributos y conceptos dirigidos al público de interés y es incluido en las comunicaciones internas y externas, de acuerdo a lo establecido en la Política de Comunicación Institucional. Un ejemplo de esto es la campaña “Eso Hacemos en Hacienda”.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.4.7.1. Plan de Comunicación Institucional Interna y Externa, 2022.</p> <p>I.4.7.2. Política de Comunicación Institucional, 2022.</p> <p>I.4.7.3. Estudio de percepción pública.</p> <p>I.4.7.4. Dossier de notas de prensa difundidas.</p> <p>I.4.7.5. <a href="#">Video Campaña Eso Hacemos en Hacienda.</a></p> <p>I.4.7.6. <a href="#">Video Lograr más con menos   Campaña “Eso Hacemos en Hacienda”</a></p> <p>I.4.7.7. <a href="#">Video Transparentamos las finanzas públicas   Campaña Eso Hacemos en Hacienda</a></p>	
---	--	--

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

Documento Externo  
SGC-MAP



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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>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.</p>	<p>2.1.1. Con la finalidad de identificar las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, El Ministerio de Hacienda ha contratado una consultoría para el robustecimiento del ejercicio estratégico.</p> <p>Para la formulación del PEI 2023-2026, se ha contemplado en la actividad 8 de la primera etapa del cronograma de trabajo, realizar un análisis del entorno externo, en el cual se incluya el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, que sirvan de insumo para estrategias y planes.</p> <p>Como parte del cumplimiento del cronograma de trabajo, se realizaron talleres para el análisis de entorno externo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.1.1.1. <a href="#">Nota explicativa PEI 2022, a la firma del ministro.</a></p> <p>2.1.1.2. <a href="#">Link del proceso de contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.</a></p> <p>2.1.1.3. Cronograma de trabajo PEI 2023-2026</p> <p>2.1.1.4. Invitación y listado de participantes del análisis del entorno externo.</p>	<p>2.1.1. No se ha aprobado ni socializado el Plan Estratégico Institucional 2023-2026, donde se identifican las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo.</p>

<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>2.1.2. En la actividad 6 de la primera etapa del cronograma de trabajo para la formulación del PEI 2023-2026, se ha estipulado la identificación de los grupos de interés relevantes, así como sus necesidades y expectativas.</p> <p>Para el Plan Estratégico Sectorial de las Finanzas Públicas PES-MH 2021-2024, se identificaron los grupos de interés.</p> <p>Tanto a lo interno como a lo externo, en el Ministerio de Hacienda se aplican encuestas internas y externas de manera periódica a fin de conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. También se cuentan canales como los buzones de quejas y sugerencias que sirven para el levantamiento de las necesidades de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.1.2.1. Cronograma de trabajo PEI 2023-2026.</p> <p>2.1.2.2. Encuesta de compromisos de calidad de los servicios ofrecidos en el MH primer y segundo semestre 2022.</p> <p>2.1.2.3. Resultados de encuestas externas Satisfacción Ciudadana y Carta Compromiso.</p> <p>2.1.2.4. Informe de quejas y sugerencias externas.</p> <p>2.1.2.5. Informe de encuesta Cafería.</p> <p>2.1.2.6. Informe de encuesta de responsabilidad social.</p> <p>2.1.2.7. Correo encuesta de Beneficios de colaboradores.</p>	
---	--	--

	<p>2.1.2.8. Informe de resultados de la encuesta de Clima Organizacional del MH 2022.</p> <p>2.1.2.9. Encuesta gestión de la comunicación interna (26-05-2022).</p> <p>2.1.2.10. Plan de detención de necesidades y expectativas 2022.</p> <p>2.1.2.11. Informe Encuesta de beneficios del MH 2022.</p> <p>2.1.2.12. Informe evidencias público objetivo de la DC.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>2.1.3. Para analizar las reformas del sector público concernientes al Ministerio de Hacienda y redefinir o revisar las estrategias a considerar en la planificación, se han identificado actividades en el cronograma de trabajo para la formulación y desarrollo del Plan Estratégico 2023-2026.</p> <p>En el segundo taller para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2023-2026, ya contemplado en el cronograma de trabajo, se realizaron actividades para analizar las reformas del sector público que impactan al Ministerio, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>Se evidencia la existencia de una matriz donde se registra la base legal que impactan al Ministerio y también se publican en el Portal Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> 2.1.3.1. <a href="#">Nota explicativa PEI 2022.</a></p>	

	<p>2.1.3.2. <a href="#">Link del proceso de contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.</a></p> <p>2.1.3.3. Cronograma de trabajo PEI 2023-2026.</p> <p>2.1.3.4. Invitación y listado de participantes para el taller de análisis de las fuerzas impulsoras y restrictivas del Ministerio.</p> <p>2.1.3.5. Matriz de seguimiento de las leyes, decretos y resoluciones.</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>2.1.4. Para analizar el desempeño interno y las capacidades del Ministerio, se ha contemplado en la actividad 12 de la primera etapa del cronograma de trabajo para la formulación del PEI 2023-2025, realizar un análisis de Fuerzas restrictivas e impulsoras o un análisis FODA.</p> <p>Así mismo, mediante este cronograma se ha planificado en la etapa 4, la elaboración del mapa y el plan de riesgos del PEI y el POA.</p> <p>Se evidencia el inicio de la ejecución del cronograma de trabajo para la elaboración del PEI, a través de los talleres realizados con algunos de los grupos de interés, donde se realizó el análisis de las fuerzas impulsoras y restrictivas que pueden impactar al Ministerio de Hacienda.</p> <p>Así mismo, se desarrolló otro taller donde se realizó el mapa y el plan de riesgos del PEI y el POA.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<p>2.1.4.1. <a href="#">Nota explicativa PEI 2022, a la firma del ministro.</a></p> <p>2.1.4.2. <a href="#">Link del proceso de contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.</a> Cronograma de trabajo PEI 2023-2026</p> <p>2.1.4.3. Agenda y listado de participantes para el taller de análisis de las fuerzas impulsoras y restrictivas del Ministerio.</p> <p>2.1.4.4. Invitación y listado de participantes para taller mapa y el plan de riesgos del PEI y el POA.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>l) 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>2.2.1. El MH traduce la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos en los respectivos indicadores establecidos en el Plan Operativo Anual, el cual contiene las estrategias establecidas en el Plan Estratégico Institucional 2017-2021.</p> <p>Se ha programado la actualización del PEI y en el mismo, reformular la misión y visión. Para esto, se realizó un cronograma de trabajo, donde se ha establecido en la etapa II, realizar la formulación y</p>	<p>2.2.1. No se ha realizado la socialización ni aprobación de la misión, la visión ni los nuevos objetivos estratégicos.</p>

	<p>despliegue del POA 2024, tomando en cuenta las prioridades y las estrategias nacionales.</p> <p>A través de los talleres programados se realizaron actividades para establecer los objetivos estratégicos y la elaboración del POA 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.2.1.1. Cronograma de trabajo PEI 2023-2026.</p> <p>2.2.1.2. Invitación y listado de participantes formulación POA.</p> <p>2.2.1.3. <a href="#">Nota explicativa del inicio del proceso del ejercicio de formulación PEI 2023-2026.</a></p> <p>2.2.1.4. PPT de POA 2022.</p> <p>2.2.1.5. POA 2022.</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>2.2.2. En las actividades 15 y 16 del cronograma de trabajo para el PEI 2023-2026, está contemplado la formulación de estrategias y la planificación a través de talleres con los grupos de interés.</p> <p>Se realizaron los talleres propuestos en el cronograma involucrando a los grupos de interés y tomando en cuenta sus necesidades y expectativas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>2.2.2.1. <a href="#">Nota explicativa PEI 2022, a la firma del ministro.</a></p> <p>2.2.2.2. <a href="#">Link del proceso de contratación de los servicios de Consultoría, para la</a></p>	

	<p><a href="#">Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.</a></p> <p>2.2.2.3. Cronograma de trabajo PEI 2023-2026.</p> <p>2.2.2.4. Invitación taller y listado de participantes para para la formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio 2023-2026.</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>2.2.3. En el POA 2022, el Ministerio de Hacienda ha integrado los aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social y de género.</p> <p>Se evidencia la integración en los aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), para lo que existe una política de medio ambiente y se realizan regularmente actividades tales como la realización de operativos para limpiezas de costas y reforestación, donde participaron colaboradores de la institución.</p> <p>En cuanto a la responsabilidad social, para el 2022 el Ministerio realizó varias actividades entre las cuales se destacan el programa de pasantías en finanzas públicas donde participan jóvenes provenientes de colegios, escuelas y universidades y la ejecución del Programa Gotas de Vida, para la donación de sangre de los colaboradores de la Institución.</p> <p>En cuanto a género, la institución, posee una política de género e inclusión laboral de personas con diversidad funcional y posee un portal en fase de pruebas.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.2.3.1. Registros de participantes.</p> <p>2.2.3.2. Convocatoria política de género.</p> <p>2.2.3.3. POA 2022 de la UIG.</p> <p>2.2.3.4. <a href="#">Portal web UIG.</a></p> <p>2.2.3.5. Borrador Política medioambiental y plan de acción.</p> <p>2.2.3.6. POA 2022.</p> <p>2.2.3.7. Reporte del POA y actividades reprogramadas 2022.</p> <p>2.2.3.8. Política de inclusión laboral.</p> <p>2.2.3.9. Evidencias estadísticas Responsabilidad social.</p> <p>2.2.3.10. Fotos de ejecuciones de responsabilidad social del MH 2022.</p> <p>2.2.3.11. Convocatoria y formulario para la limpieza de costas y reforestación.</p> <p>2.2.3.12. Relación de Recogida de desechos sólidos</p> <p>2.2.3.13. Política de género.</p>	
<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>2.2.4. En el MH, se evidencia que anualmente se asegura la disponibilidad de recursos para la implementación efectiva de los planes operativos, a través del presupuesto y el plan de compras y contrataciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.2.4.1. Guía de Elaboración y monitoreo de los PEI/POA.</p> <p>2.2.4.2. Planes Operativos Anuales 2022 de la AC del MH.</p> <p>2.2.4.3. Avances POA 2022.</p> <p>2.2.4.4. Plan Anual de Compras y contrataciones 2022.</p>	



	<p>2.2.4.5. Anteproyecto de Ley de presupuesto del MH para el 2022.</p> <p>2.2.4.6. Ejecución presupuestaria.</p> <p>2.2.4.7. Reprogramación del POA en el Sistema de seguimiento a la planificación.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>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>	<p>2.3.1. En el MH, se evidencia que es implementada la estrategia y la planificación de acuerdo a la definición de prioridades establecidos en las guías metodológicas y manuales de procesos, planes, proyectos y estructura organizativa del MH.</p> <p><b>Evidencia:</b>            2.3.1.1. Organigrama estructural MH aprobado            2.3.1.2. POA 2022.</p> <p><b>Guías metodológicas institucionales:</b>            2.3.1.3. Manual de Organización y Funciones MOF MH.            2.3.1.4. Mapa de Procesos.            2.3.1.5. Manual de procedimientos misionales compilado MH.            2.3.1.6. Procedimiento gestión de la documentación.            2.3.1.7. Informes de avance POA.            2.3.1.8. Reprogramación del POA en el Sistema de seguimiento a la planificación.</p>	

<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>2.3.2. En el MH, se elaboró el Plan Operativo Anual con sus respectivos indicadores de las diferentes unidades de la institución originados de los objetivos estratégicos establecidos en el PEI 2017-2021.</p> <p>Para el monitoreo de las actividades programadas el Ministerio cuenta con un sistema de seguimiento a la planificación.</p> <p>En el cronograma de trabajo para la elaboración del PEI 2023-2026, se ha establecido en la etapa II, el despliegue del PEI al POA 2023. Así mismo, se han desarrollado talleres para la elaboración del POA 2023 de acuerdo con lo establecido en el cronograma de trabajo y el nuevo marco estratégico.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>2.3.2.1. Guía de Elaboración y monitoreo de los PEI/POA.</p> <p>2.3.2.2. POA 2022</p> <p>2.3.2.3. <a href="#">Nota explicativa PEI 2022, a la firma del ministro.</a></p> <p>2.3.2.4. <a href="#">Link del proceso de contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.</a></p> <p>2.3.2.5. Cronograma de trabajo PEI 2023-2026.</p> <p>2.3.2.6. Invitación y listado de participantes taller para la elaboración del Plan Operativo 2023.</p> <p>2.3.2.7. Reprogramación taller de formulación del POA.</p> <p>2.3.2.8. Sistema de seguimiento de planificación.</p>	<p>2.3.2. No se ha realizado la implementación y ejecución de los nuevos planes con sus respectivos indicadores en el POA 2022 del 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>2.3.3. En el MH, se comunica de manera eficaz los objetivos y resultados previstos/logrados a los grupos de interés y a todo el personal en los diversos niveles organizacionales.</p> <p>En el Portal transparencia está publicado el Plan Estratégico 2017-2021, la ejecución presupuestaria, planes operativos anuales y el plan de compras y contrataciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.3.3.1. Política de comunicación institucional.</p> <p>2.3.3.2. Procedimiento actualización y mantenimiento de la sección transparencia.</p> <p>2.3.3.3. Circular inicio formulación POA 2022.</p> <p>2.3.3.4. POA 2022.</p> <p>2.3.3.5. PPT presentación de los resultados de los informes de monitoreo.</p> <p>2.3.3.6. Guía de monitoreo de POA.</p> <p>2.3.3.7. Correo electrónico MH te Informa</p> <p>2.3.3.8. <a href="#">Nota explicativa PEI 2022, a la firma del ministro.</a></p> <p>2.3.3.9. <a href="#">Link del proceso de contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.</a></p> <p>2.3.3.10. Comunicación PEI.</p> <p>2.3.3.11. <a href="#">Publicaciones del PEI, POA, presupuesto y PACC en el Portal Transparencia.</a></p>	<p>2.3.3. No se ha realizado la aprobación ni socialización del PEI 2023-2026.</p>
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en</p>	<p>2.3.4. En el MH, se realiza el monitoreo de la medición y/o la evaluación trimestralmente de los</p>	

<p>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>logros de la institución en todos los niveles, con todos los responsables.</p> <p>A través de la implementación del SPME Software de planificación monitoreo y evaluación, para la planificación estratégica y operativa, donde se monitorea el nivel de avances alcanzados y se realizan los ajustes necesarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.3.4.1. Guía para el Monitoreo de los Planes Operativos (2014).</p> <p>2.3.4.2. Correos de capacitaciones a las dependencias del MH en el uso del sistema.</p> <p>2.3.4.3. Circulares de inicio del proceso.</p> <p>2.3.4.4. Capturas de pantalla del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SPME).</p> <p>2.3.4.5. Informes de avances consolidados trimestrales de las evaluaciones del POA 2022, del MH.</p>	
--	---	--

**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
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>2.4.1. Se evidencia que en el MH han sido identificadas las necesidades de cambios innovadores para lo cual han sido aprovechadas el uso de las tecnologías mediante la creación e implementación de los códigos QR para acceder a diferentes servicios y buzones institucionales para mejorar los procesos y servicios internos.</p>	

A través del programa Burocracia Cero, se han automatizado algunos servicios de Ministerio.

También, han sido desarrollados varios aplicativos informáticos como son:

- Microsoft Office 365 (Teams, Sharepoint, Onedrive, Planner, Outlook): herramientas de colaboración en la nube para compartir contenido en tiempo real, realizar chat y llamadas en línea, almacenar informaciones y acceder a ellas en línea, planificar tareas, correo electrónico, entre otros).
- Reportes de Avances de Implementación de la Solución Integrada de Ciberseguridad 2022: solución integrada de ciberseguridad, redes y centro de datos para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información administrada por el Ministerio.
- Encriptación de Copias de Respaldo de Información: para garantizar la protección de las cintas de backup.
- Site alternativo: centro de datos alternativo para garantizar la continuidad de las operaciones críticas del Ministerio ante la ocurrencia de un desastre que impida la operatividad del centro de datos principal.
- Microsoft Power BI: modelo de datos para análisis de indicadores macroeconómicos y de transparencia fiscal.
- Sistema de Planificación, Ejecución y Evaluación (KRISTHAL): sistema en la nube que permite el registro, monitoreo y evaluación de la planificación del ministerio.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Sistema de Gestión de Procesos AENOR Certool: sistema en la nube que permite una eficiente gestión de los procesos internos de la institución.</li> <li>· TransDoc: sistema para gestión digital de correspondencias internas y externas y transparencia documental.</li> <li>· Onbase: sistema para digitalización de documentos.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.4.1.1 <a href="#">Portal de Transparencia Fiscal y Sub-portal de Transparencia.</a></p> <p>2.4.1.2. <a href="#">Buzones de sugerencias y quejas digitales</a></p> <p>2.4.1.3. <a href="#">Formularios de solicitud de servicios colocados en las páginas Web del MH y sus direcciones generales.</a></p> <p>2.4.1.4. <a href="#">Reporte de avances de implementación de la solución integrada de ciberseguridad 2022.</a></p> <p>2.4.1.5. <a href="#">Enlace para pagos en línea de servicios de exoneraciones.</a></p> <p>2.4.1.6. Capturas de pantalla de gestión digital.</p> <p>2.4.1.7. Cronograma del proyecto Burocracia Cero.</p> <p>2.4.1.8. Minuta de simplificación de pago en línea</p> <p>2.4.1.9. PPT reunión taller.</p> <p>2.4.1.10. Reportes de Avances de Implementación de la Solución Integrada de Ciberseguridad.</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de</p>	<p>2.4.2. Se evidencia que se desarrolla una cultura de intercambios para formación en innovación para lo cual, en el 2022 se realizó un taller de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>metodología Design Thinking (pensamiento de diseño), impartido por el equipo del laboratorio digital de la (OGTIC).</p> <p>También un equipo de colaboradores del MH, realizó un proyecto con el cual participó en INNOVA-RD, Premio Nacional a la Innovación Pública 2da. edición del MINPRE en la cual el MH obtuvo una mención honorífica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.4.2.1. Registro de participantes taller Desing Thinking,</p> <p>2.4.2.2. Correo institucional MH informa "Aporta ideas para innovación 16-09-2022.</p> <p>2.4.2.3. Convocatoria del taller de Desing Thinking.</p> <p>2.4.2.4. Herramientas de innovación utilizada <a href="#">MIRO</a></p> <p>2.4.2.5. <a href="#">Fotografías del taller.</a></p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>2.4.3. Se evidencia que se comunican los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes, como son conversatorios con periodistas y editores de prensa, encuentros con el público general, acercamientos a instituciones público, privadas y educativas.</p> <p>Igualmente, existen diversos sistemas para la automatización y agilización de los servicios ofrecidos por el MH, los cuales son presentados a través de los portales de transparencia, el institucional y el portal estadístico del MH.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.4.3.1. Correo de revisión política Programa de Ideas de Mejora e Innovación para los colaboradores.</p> <p>2.4.3.2. Borrador política Programa de Ideas de Mejora e Innovación para los colaboradores.</p> <p>2.4.3.3. Política de Comunicación institucional.</p> <p>2.4.3.4. <a href="#">Publicaciones en el Portal Institucional.</a></p> <p>2.4.3.5. <a href="#">Publicaciones en el Portal transparencia.</a></p> <p>2.4.3.6. <a href="#">Publicaciones en el Portal Transparencia Fiscal.</a></p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>2.4.4. En el ministerio se promueven los aportes de ideas innovadoras y creativas del personal para mejora de la gestión y hacer frente a las expectativas de los ciudadanos, donde se reducen costos y se les proporciona servicios con mayor valor.</p> <p>Para el 2022, fueron automatizados algunos servicios que ofrece el MH, en el marco del programa Burocracia cero.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.4.4.1. Borrador política del Programa de Ideas de Mejora e Innovación para los colaboradores.</p> <p>2.4.4.2. Creación e implementación de los Proyectos de simplificación de trámites, burocracia cero y carta compromiso al ciudadano.</p> <p>2.4.4.3. Minuta proyectos de simplificación de trámites.</p>	<p>2.4.4. No se ha realizado la aprobación ni la socialización de la política del Programa de Ideas de Mejora e Innovación para los colaboradores.</p>



	<p>2.4.4.4. Convocatoria y listado de participantes Proyectos de simplificación de trámites, Burocracia Cero.</p> <p>2.4.4.5. Cronograma proyecto burocracia cero.</p> <p>2.4.4.6. <a href="#">Enlace Carta Compromiso al Ciudadano.</a></p> <p>2.4.4.7. Cronograma de trabajo implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>2.4.4.8. Listado de participantes reuniones Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>2.4.4.9. Minutas de reuniones Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>2.4.5. En el MH, se asegura la disponibilidad presupuestaria para la implementación de los cambios planificados a través del POA, PACC, el presupuesto y la planificación de los recursos humanos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>2.4.5.1. Guía para la elaboración de los Planes Operativos Anuales y su alineación con la Planificación de Compras y la formulación del Presupuesto.</p> <p>2.4.5.2. Procedimiento Planificación y presupuesto de los recursos Humanos.</p> <p>2.4.5.3. Planes Operativos Anuales (POA 2022).</p> <p>2.4.5.4. Plan Presupuestario y presupuesto del MH 2022.</p> <p>2.4.5.5. Plan Anual Compras y Contrataciones 2022.</p> <p>2.4.5.6. Ejecución presupuestaria 2022.</p> <p>2.4.5.7. Elaboración de POA, PACC, Presupuesto y Planificación de RRHH.</p>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Documento Externo  
SGC-MAP

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
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>3.1.1. Se evidencia que se realiza análisis periódico de las necesidades actuales y futuras de recursos humanos. Las actividades de RRHH son previamente planificadas en el Plan Operativo de RRHH y la Planificación Presupuestaria de Recursos humanos. Para la detección de necesidades de capacitación y desarrollo, el MH cuenta con un procedimiento de y con un Plan anual de capacitaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> 3.1.1.1. Procedimiento de Planificación y presupuesto de Recursos Humanos. 3.1.1.2. Planificación de RRHH 2022. 3.1.1.3. POA RRHH 2022. 3.1.1.4. Informe de avance POA. 3.1.1.5. Reprogramación de las actividades en el POA. 3.1.1.6. Matriz de Plazas Vacantes y Ocupadas. 3.1.1.7. Cuadros de movimientos al MAP y plan anual de capacitación 2022. 3.1.1.8. Formulario de detección de necesidades.</p>	
<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</p>	<p>3.1.2. Se evidencia que en el Ministerio se desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, capacitación, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, a través de la implementación de los procedimientos de</p>	

<p>cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>reclutamiento y de capacitación de los colaboradores.</p> <p>Así mismo, se cuenta con un Plan individual para el desarrollo de las competencias necesarias de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.1.2.1. Procedimientos de: reclutamiento, capacitación y Manual de Cargos.</p> <p>3.1.2.2. Listado de participación en inducción 2022.</p> <p>3.1.2.3. Memoria Institucional de DRH 2022.</p> <p>3.1.2.4. Plan de desarrollo individual.</p> <p>3.1.2.5. Formulario de detección de necesidades.</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>3.1.3. Se implementan políticas de recursos humanos tomando en cuenta los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Se cuenta con una política de género e inclusión laboral que establece las pautas para garantizar el trato igualitario para la distribución de los recursos, programas, cargos, vacantes y servicios brindados.</p> <p>Se realizan actividades de responsabilidad social, charlas de inclusión y diversidad laboral. También en el Ministerio de Hacienda se ha contratado un total de 15 personas con diversidad funcional, de los cuales 13 poseen la certificación emitida por CONADIS.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>3.1.3.1. Políticas de género, política de inclusión laboral de personas con diversidad funcional y procedimiento de valoración de cargos y tramitación y registro de Permiso.</p> <p>3.1.3.2. Fotos de actividades de responsabilidad social e invitaciones y fotos a charlas de inclusión y diversidad laboral.</p> <p>3.1.3.3. Estadísticas actividades de responsabilidad social e informe sobre áreas no adecuadas para personas con discapacidad.</p> <p>3.1.3.4. Listado de colaboradores.</p>	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		3.1.4. No se evidencia la gestión de desarrollo de la carrera profesional.
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>3.1.5. Se evidencia que la institución apoya una cultura de desempeño definiendo objetivos en los acuerdos de desempeño de los colaboradores. Se monitorea y evalúa el desempeño sistemáticamente a través de la evaluación de desempeño, la cual es conducida mediante diálogo entre los supervisores inmediatos y colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.1.5.1. Procedimiento Evaluación del Desempeño basada en logro de metas y competencias.</p> <p>3.1.5.2. Acuerdos elaborados y evaluaciones del desempeño realizadas y firmadas.</p> <p>3.1.5.3. Minutas de monitoreo de acuerdos de desempeño.</p> <p>3.1.5.4. Plan de desarrollo individual.</p>	

<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>3.1.6. Se evidencia que se aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, la cual establece trato igualitario para la distribución de los recursos, programas, cargos, vacantes y servicios brindados.</p> <p>El MH cuenta con un Comité de Transversalización de Género y con un Coordinador de Equidad de Género y Desarrollo, para garantizar el diseño, ejecución y monitoreo de los planes de género de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.1.6.1. Política de Género.</p> <p>3.1.6.2. Informe de avance UIG, trimestre oct.-dic. 2022.</p> <p>3.1.6.3. Funciones coordinador de Unidad de Género.</p> <p>3.1.6.4. Resolución 183-2021 que crea el comité de transversalización de género del Ministerio de Hacienda.</p> <p>3.1.6.5. listado donde desglose la cantidad de empleados por género, cargo, nivel de educación y salario.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las</p>	<p>3.2.1. Se evidencia la implementación de un plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>identificadas a través de la detección de necesidades.</p> <p>Para asegurar su implementación, el Ministerio cuenta con un Plan de Recursos Humanos y se monitorea la ejecución del Plan mediante estadísticas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.2.1.1. Correo de inicio del proceso y matrices de Detección de Necesidades de Capacitación 2022.</p> <p>3.2.1.2. Plan Anual de Capacitación 2022.</p> <p>3.2.1.3. Estadísticas de capacitaciones ejecutadas 2022.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>3.2.2. Se evidencia la atracción y desarrollo de los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos, mediante la ejecución del procedimiento de reclutamiento y selección y la gestión de las capacitaciones a los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.2.2.1. Procedimiento de: Gestión de Capacitación y Reclutamiento y Selección de Personal.</p> <p>3.2.2.2. Manual de Cargos y plan anual de capacitación 2022.</p> <p>3.2.2.3. Listados de participación en Inducción y Capacitación 2022.</p> <p>3.2.2.4. Estadísticas capacitaciones ejecutadas y formulario de Entrevista por Competencias.</p> <p>3.2.2.5. PPT Inducción MH.</p>	

<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>3.2.3. Para el desarrollo nuevas ideas de aprendizaje en el Ministerio de Hacienda, se han realizado capacitaciones, charlas y talleres mediante herramientas electrónicas.</p> <p>En el 2022 se realizó un taller de metodología Design Thinking (pensamiento de diseño), impartido por el equipo del laboratorio digital de la (OGTIC). Asimismo, se han realizado talleres utilizando herramientas electrónicas, en acompañamiento del MAP.</p> <p>A través de las plataformas virtuales del CAPGEFI, EL INAP e INFOTEP, los colaboradores del Ministerio de Hacienda han participado en charla, talleres y diplomados.</p> <p>Se evidencia el trabajo en equipo mediante la conformación de los diferentes comités.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.2.3.1. Invitación a charla virtual Ley 41-08.</p> <p>3.2.3.2. Listado de participantes charla virtual Ley 41-08.</p> <p>3.2.3.3. Captura de pantalla charla virtual Ley 41-08.</p> <p>3.2.3.4. Convocatoria CAF.</p> <p>3.2.3.5. Listado de participantes CAF.</p> <p>3.2.3.6. Convocatoria Design Thinking.</p> <p>3.2.3.7. MH informa participantes taller Design Thinking.</p> <p>3.2.3.8. Comité de Calidad</p> <p>3.2.3.9. Equipo NOBACI.</p> <p>3.2.3.10. Comisión de Ética.</p> <p>3.2.3.11. Comité SISTAP.</p> <p>3.2.3.12. Comité de Compras.</p>	
--	--	--

<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>3.2.4. Se realizan planes de desarrollo de competencias individuales del personal mediante la detección de necesidades. Las mismas incluyen habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo y los instrumentos de gestión pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.2.4.1. Correo de inicio del proceso de detección de necesidades. 3.2.4.2. matrices de Detección de Necesidades de Capacitación. 3.2.4.3. Invitación a charla virtual Ley 41-08. 3.2.4.4. Listado de participantes charla virtual Ley 41-08. 3.2.4.5. Captura de pantalla charla virutal Ley 41-08 3.2.4.6. Convocatoria CAF. 3.2.4.7. Listado de participantes CAF.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>3.2.5. Se evidencia la realización de guía y entrenamiento de los nuevos colaboradores junto al supervisor inmediato.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.2.5.1. Procedimiento inducción al colaborador de nuevo ingreso. 3.2.5.2. Guía de Entrenamiento.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>3.2.6. Se promueve la movilidad interna según necesidades de las vacantes y se cuentan con los perfiles requeridos dentro del Ministerio.</p>	



	<p>También se realizan a solicitud del colaborador y en algunos casos, a solicitud del supervisor.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.2.6.1. Procedimiento de: Tramitación de Promoción, Cambio de Designación, Traslados y Reajuste de Sueldos.</p> <p>3.2.6.2. Procedimiento Tramitación de Suplencia.</p> <p>3.2.6.3. Formulario Solicitud de Movimiento Interno de Personal.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>3.2.7. Se evidencia el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación.</p> <p>A través del uso de medios electrónicos del CAPGEFI, EL INAP e INFOTEP, los colaboradores del Ministerio de Hacienda han participado en charla, talleres y diplomados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.2.7.1. Procedimiento Gestión de Capacitación.</p> <p>3.2.7.2. Plan anual de capacitación 2022.</p> <p>3.2.7.3. Estadísticas de capacitaciones ejecutadas 2022.</p> <p>3.2.7.4. Convocatoria de capacitación SQL y Scrum a través de Teams.</p> <p>3.2.7.5. Captura diplomado en la plataforma CAPGEFI.</p> <p>3.2.7.6. Correo de apertura diplomado modalidad virtual CAPGEFI.</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de</p>	<p>3.2.8. Se evidencia la planificación de actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en conflictos de interés, gestión de</p>	

<p>gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>riesgo, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.2.8.1. Plan anual de capacitación 2022.</p> <p>3.2.8.2. Listado de participación y fotos socialización Nuevo Código de Ética Institucional 2022.</p> <p>3.2.8.3. Informe de avance UIG, trimestre oct.-dic. 2022.</p> <p>3.2.8.4. Correos Capacitaciones ISO 31000 de gestión de riesgo, ISO 37001 de antisoborno, ISO 37301 de cumplimiento.</p> <p>3.2.8.5. <a href="#">Indicador 08.I Plan de Capacitación, SISMAP.</a></p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>		<p>3.2.9. No se realiza una evaluación del 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>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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>3.3.1. No se evidencia una cultura de diálogo y comunicación abierta.</p>
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias,</p>	<p>3.3.2. Para crear una forma proactiva e incentivar el aporte de ideas, el Ministerio de Hacienda ha llevado a cabo reuniones con colaboradores y responsables de los procesos, para crear el Programa de Innovación e ideas de Mejora.</p>	

<p>grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Para este programa, se ha creado el borrador de la política política Programa de Ideas de Mejora e Innovación para los colaboradores, contemplando los medios adecuados.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.3.2.1. Correo de revisión política Programa de Ideas de Mejora e Innovación para los colaboradores.  3.3.2.2. Borrador política Programa de Ideas de Mejora e Innovación para los colaboradores.  3.3.2.3. Plan de Mejora CAF 2022 (acción de mejora Creación de Programa de Ideas de Mejora e Innovación para los colaboradores.)</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>3.3.3. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda involucra a los empleados y sus representantes en diferentes comités y equipos de trabajo.</p> <p>La institución cuenta con un Comité de Calidad y un equipo para la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) que se encarga de involucrar al personal 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>El Ministerio cuenta con un Comité de Asociación de Servidores Públicos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.3.3.1. Comunicación de Comité de: Calidad y NOBACI.  3.3.3.2. Minutas de reuniones simplificación de trámites.</p>	<p>3.3.3. No se evidencia la actualización de la asociación de servidores públicos, para involucrar a los empleados y sus representantes.</p>

	<p>3.3.3.3. Minutas reuniones Comité de Calidad.</p> <p>3.3.3.4. <a href="#">SISMAP, indicador 09.I Asociación de Servidores Públicos.</a></p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>3.3.4. Se evidencia que se procura el consenso/acuerdo entre directivos y colaboradores sobre los objetivos y la manera de medir su consecución mediante el POA de cada dirección y los acuerdos de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.3.4.1. Modelo POA DRH 2022.</p> <p>3.3.4.2. Acuerdo de desempeño.</p> <p>3.3.4.3. Memoria Institucional DRH 2022.</p> <p>3.3.4.4. Evaluación del desempeño.</p> <p>3.3.4.5. Correo de entrega de elaboración de desempeño.</p> <p>3.3.4.6. <a href="#">SISMAP, Indicador 07. Gestión del Rendimiento.</a></p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>3.3.5. Se realizan encuestas de clima organizacional anual, que involucra a todo el personal del ministerio, y otras en las que se selecciona una muestra aleatoria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.3.5.1. Procedimiento medición de clima organizacional, gerencia y liderazgo.</p> <p>3.3.5.2. Correos circulares encuestas de: Beneficios y Clima Organizacional 2022.</p> <p>3.3.5.3. Informes encuestas de: Beneficios y Clima Organizacional 2022.</p> <p>3.3.5.4. Plan de Acción de Clima Organizacional 2022-2023.</p>	

	<p>3.3.5.5. Correos y fotos de actividades incluidas en los beneficios.</p> <p>3.3.5.6. Correo de socialización los resultados de la Encuesta de Clima.</p> <p>3.3.5.7. <a href="#">Indicador 09.5 Encuesta de Clima Laboral SISMAP.</a></p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>3.3.6. La institución cuenta con un comité mixto de Seguridad y Salud en el trabajo (SISTAP), que asegura las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>Las acciones de este comité son evaluadas por el MAP, a través del SISMAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.3.6.1. Comunicación y fotos levantamiento identificación de riesgos ergonómicos IDOPPRIL y Acta Constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo 2022.</p> <p>3.3.6.2. Listado de participantes y minuta reunión ordinaria Comité Mixto SST, julio 2022.</p> <p>3.3.6.3. Informe de identificación de riesgos ergonómicos IDOPPRIL 2022.</p> <p>3.3.6.4. Correo de seguimiento modificación de informe IDOPPRIL 2022 para elaboración de plan de acción.</p> <p>3.3.6.5. <a href="#">Comité SISTAP.</a></p> <p>3.3.6.6. <a href="#">SISMAP, Indicador 09.4 sobre la Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública.</a></p>	

	7.1.1.1.	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>3.3.4. Se evidencia que el Ministerio asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio entre el trabajo y la vida de los colaboradores.</p> <p>A través del TRANSDOC, se registran los permisos y licencias realizadas por los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.3.4.1. Procedimiento de: Registro y Tramitación del Subsidio de Maternidad y Lactancia, y Tramitación y Registro de Permisos y Licencias.</p> <p>3.3.4.2. Fotos de actividades de integración y jornadas de salud 2022.</p> <p>3.3.4.3. Solicitudes de permiso y reporte de licencias en el TRANSDOC.</p>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>3.3.5. En el Ministerio de Hacienda se presta especial atención a las necesidades de los colaboradores más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>Se evidencia una política, la cual establece las directrices sobre las iniciativas y acciones para realizar la inclusión laboral de personal con diversidad funcional hasta cumplir la cuota establecida de la Ley 5-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana y su Reglamento de aplicación.</p> <p>También se evidencia la contratación de 15 colaboradores con diversidad funcional, de los</p>	

	<p>cuales 13 poseen la certificación emitida por CONADIS.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.3.5.1. Política de inclusión laboral de personas con diversidad funcional.</p> <p>3.3.5.2. Procedimiento de: Descuentos por Consumo en Cafetería, y Solicitud y Tramitación de Pago de Subsidio Educativo.</p> <p>3.3.5.3. Fotos de charlas y vídeo de experiencia de vida de personal con discapacidad.</p> <p>3.3.5.4. Informe sobre áreas no adecuadas para personas con discapacidad.</p> <p>3.3.5.5. Listado de colaboradores con diversidad funcional.</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>3.3.6. El Ministerio proporciona métodos y planes a fin de recompensar a las personas de una forma monetaria y no monetaria.</p> <p>Los colaboradores cuentan con subsidios de almuerzo según la escala y a través de la plataforma de Fripick se evidencian los proveedores cualificados para provisión de alimentos.</p> <p>Para fomentar las actividades deportivas, la salud integral y el trabajo en equipo, se conformó el equipo de baloncesto del MH. En el 2022 se llevó a cabo el primer torneo de baloncesto, en el cual participaron 42 colaboradores de cuatro direcciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>3.3.6.1. Procedimiento de: Descuentos por Consumo en Cafetería, y Solicitud y Tramitación de Pago de Subsidio Educativo.</p> <p>3.3.6.2. Informe Encuesta de Beneficios 2022.</p> <p>3.3.6.3. Correos y fotos de actividades incluidas en los beneficios.</p> <p>3.3.6.4. Presentación beneficios de los colaboradores.</p> <p>3.3.6.5. Correo Novedades Fripick.</p> <p>3.3.6.6. Evidencia conformación de equipo de baloncesto y torneo.</p>	
--	---	--

**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
<b>La Organización:</b>		
<p>1) 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>	<p>4.1.1 Se han identificado los socios clave del sector público y privado en la matriz de acuerdos.</p> <p>Se evidencian las relaciones con los proveedores del Ministerio de Hacienda a través de los contratos, en los cuales se establecen las responsabilidades de las partes. Además, los proveedores se encuentran registrados en el Portal de Compras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.1.1.1 Listado de proveedores registrados en el Portal Transaccional.</p>	



	<p>4.1.1.2 Informe relación de acuerdos interinstitucionales / Matriz de acuerdos.</p> <p>4.1.1.3 <a href="#">Convenio para ser miembro del Pleno CAF.</a></p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>4.1.2. En el Ministerio de Hacienda se desarrolla y gestiona los acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios. Junto al Ministerio Medio Ambiente y Recursos Naturales de la República, se firmó un acuerdo con el Banco Mundial para frenar las emisiones de carbono y reducir la deforestación.</p> <p>Se han contratado servicios de proveedores para la obtención de productos que puedan disminuir el impacto medioambiental incluyendo la recogida de los desechos sólidos del MH.</p> <p>Durante la gestión de acuerdos se evalúa el riesgo y su impacto, proponiendo cambios para su mitigación.</p> <p>También se cuenta con una matriz donde se registran los acuerdos y se monitorea su cumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.1.2.1. Procedimiento solicitud de elaboración de contratos de bienes y servicios.</p> <p>4.1.2.2. <a href="#">Marco legal Ministerio de Hacienda / Acuerdos firmados.</a></p> <p>4.1.2.3. Informe relación de acuerdos interinstitucionales / Matriz de acuerdos.</p> <p>4.1.2.4. <a href="#">Firma de acuerdo con el Banco Mundial.</a></p> <p>4.1.2.5. Acuerdos firmados.</p>	

<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>4.1.3. En los contratos se definen los roles y responsabilidades de cada una de las partes incluyendo los controles.</p> <p>Para el monitoreo de los resultados, en el MH se realiza un informe con el objetivo de los contratos, vigencia, comentario y porcentaje sobre el cumplimiento de las partes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.1.3.1. Procedimiento solicitud de elaboración de contratos de bienes y servicios.</p> <p>4.1.3.2. Contratos y acuerdos elaborados.</p> <p>4.1.3.3. Informe relación de acuerdos interinstitucionales / Matriz de acuerdos.</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>4.1.4. Se identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP), se registran en la matriz de acuerdos institucionales con su objetivo y se realiza un informe para el monitoreo de cumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.1.4.1. Informe relación de acuerdos interinstitucionales / Matriz de acuerdos.</p> <p>4.1.4.2. Contratos y acuerdos elaborados.</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>4.1.5. En el Ministerio de Hacienda se aseguran los principios y valores para la selección de proveedores, según lo establecido en la Ley No. 340-06 y su modificación (Ley no. 449-06).</p> <p>Los proveedores y los contratos se encuentran registrados en el portal transaccional y firman el</p>	

	<p>compromiso ético de proveedores del Estado de la Dirección General de Contrataciones Públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.1.5.1. Listado de proveedores registrados en el Portal Transaccional.</p> <p>4.1.5.2. Fotografía proveedores Mipymes SISCOMPRAS.</p> <p>4.1.5.3. <a href="#">Proveedores Transparencia Fiscal</a></p> <p>4.1.5.4. Porcentajes compras a MYPIMES TERCER TRIMESTRE 2022.</p> <p>4.1.5.5. Procedimiento compras directas.</p> <p>4.1.5.6. Procedimiento comparación de precios.</p> <p>4.1.5.7. Compromiso Ético de Proveedores del Estado de la Dirección General de Contrataciones Públicas.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>4.2.1. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda garantiza la transparencia cumpliendo con lo establecido en la ley núm. 200-04 sobre libre acceso a la información.</p> <p>En la sección de publicaciones del portal del MH, están disponibles las informaciones del correspondientes al año 2022, desde el Presupuesto General del Estado hasta informes y documentos actualizados con información sobre los ingresos, gastos y financiamiento de las finanzas públicas y/o cualquier otra información institucional.</p>	

	<p>La DIGEIG evalúa el Portal Transparencia del MH de manera mensual, en el cual se han obtenido resultados satisfactorios en el indicador de Datos Abiertos.</p> <p>También se cuenta con la Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano (NORTIC A3) activa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.2.1.1. <a href="#">Base legal (Ley 200-04)</a>.</p> <p>4.2.1.2. Procedimiento actualización y mantenimiento de la sección Transparencia.</p> <p>4.2.1.3. <a href="#">Índice de transparencia</a>.</p> <p>4.2.1.4. <a href="#">Estadísticas de gestión, Portal de Transparencia</a>.</p> <p>4.2.1.5. <a href="#">NORTIC A3</a>.</p> <p>4.2.1.6. <a href="#">Sección de publicaciones del Portal del Ministerio de Hacienda</a>.</p>	
<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>4.2.2. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda fomenta la participación de los ciudadanos/clientes, para tomar en cuenta su aporte en el proceso de toma de decisiones; entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Encuesta para medir la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios recibidos.</li> <li>– Sistema 311.</li> <li>– Buzones de quejas y sugerencias.</li> </ul> <p>El Ministerio cuenta con un Comité de Calidad para contribuir a la mejora continua institucional, de acuerdo a la resolución 081-2022 del MAP.</p>	

	<p>En conjunto con el Comité de Calidad, se han realizado acciones de mejora, como la reestructuración o re-diseño del área de servicios.</p> <p>En cumplimiento de las disposiciones de la Ley núm. 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública, en portal institucional se encuentra a la disposición de los ciudadanos la sección de consultas públicas, donde pueden realizar sus observaciones, recomendaciones y sugerencias sobre cada proyecto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.2.2.1. Formulario de consulta pública.</p> <p>4.2.2.2. Formulario de quejas y sugerencias.</p> <p>4.2.2.3. <a href="#">Sección de consulta pública Portal MH.</a></p> <p>4.2.2.4. Procedimiento de encuestas externas.</p> <p>4.2.2.5. Formulario encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p>4.2.2.6. Resultados encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p>4.2.2.7. <a href="#">Informe de resultados de encuestas de servicios comprometidos y buzón de quejas y sugerencias.</a></p> <p>4.2.2.8. <a href="#">Comité de Calidad.</a></p> <p>4.2.2.9. <a href="#">Manual de Políticas y Procedimientos OAI.</a></p> <p>4.2.2.10. Plan de Mejora CAF 2022/ acción 8, sobre la Reestructuración Área de servicios.</p>	
<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>4.2.3. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda tiene definido el procedimiento para recolectar los datos sobre las opiniones de los ciudadanos/clientes, así como la forma en que procesa y presenta los datos obtenidos.</p>	

	<p>También se cuenta con diferentes medios de recepción de dichos datos y con una matriz que sirve para monitoreo y evaluación de los mismos.</p> <p>En el Portal Institucional se encuentra el Manual de Políticas y Procedimientos de la OAI.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.2.3.1 Matriz de Quejas y Sugerencias.</p> <p>4.2.3.2 <a href="#">Informe de resultados del buzón de quejas y sugerencias.</a></p> <p>4.2.3.3 Procedimiento manejo de quejas y sugerencias.</p> <p>4.2.3.4 <a href="#">Manual de Políticas y Procedimientos OAI.</a></p> <p>4.2.3.5 <a href="#">Estadísticas y balance de gestión OAI.</a></p> <p>4.2.3.6 <a href="#">Formulario de quejas y sugerencias en el Portal Institucional.</a></p> <p>4.2.3.7 Formulario de quejas y sugerencias.</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>4.2.4. En el Ministerio de Hacienda se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, a través de los servicios disponibles en el Portal Institucional.</p> <p>Se cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano donde están establecidos los estándares de calidad de los servicios comprometidos.</p> <p>Se monitorea los resultados de la calidad de servicios periódicamente y estos son publicados en el Portal Institucional.</p> <p>Asimismo, el MAP evalúa anualmente el cumplimiento de los estándares establecidos en la Carta Compromiso.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.2.4.1 PRO-CG-002 Procedimiento Encuestas Externas.</p> <p>4.2.4.2 Informe de retorno Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>4.2.4.3 <a href="#">Resultados de cumplimiento de los estándares establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</a></p> <p>4.2.4.4 <a href="#">Servicios publicados en el Portal Institucional.</a></p> <p>4.2.4.5 <a href="#">Brochure Carta Compromiso al Ciudadano.</a></p>	
--	---	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) 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>4.3.1. El Presupuesto del Ministerio de Hacienda es elaborado de acuerdo con la ley Núm. 423-06, alineado a los objetivos institucionales identificados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2021, el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.3.1.1 <a href="#">ley Núm. 423-06.</a></p> <p>4.3.1.2 Presupuesto Institucional (MH)-Año 2022.</p> <p>4.3.1.3 Informe anual de ejecución presupuestaria 2022.</p>	

	<p>4.3.1.4 Archivo de Ejecución Presupuestaria Mensual en el Portal de Transparencia Institucional.</p> <p>4.3.1.5 Plan Anual de Compras Institucional (PACC).</p> <p>4.3.1.6 <a href="#">Plan Operativo Anual (POA)</a>.</p> <p>4.3.1.7 <a href="#">PEI 2017-2021</a>.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>4.3.2. En el MH se evalúan los riesgos de las decisiones financieras en la formulación del presupuesto, incluyendo las metas físicas y financieras que aseguren la correcta y eficiente ejecución del presupuesto.</p> <p>Las metas físicas y financieras son evaluadas a través del SISANOC y se disminuye el impacto de los riesgos financieros mediante la Planificación del Presupuesto Institucional en cumplimiento de las diferentes normativas que emanan de los órganos rectores: DIGEPRES, DGCP y Contraloría General de la Rep. Así como la Ley No 423-06 y su Reglamento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.3.2.1 <a href="#">Ejecución presupuestaria del Portal Transparencia</a>.</p> <p>4.3.2.2 Anteproyecto de formulación presupuestaria.</p> <p>4.3.2.3 Pantalla de aprobación módulo de formulación presupuestaria.</p> <p>4.3.2.4 Informe anual de ejecución presupuestaria 2022.</p> <p>4.3.2.5 Informe de Cierre fiscal anual 2022.</p> <p>4.3.2.6 Captura de pantalla de las calificaciones del SISANOC.</p> <p>4.3.2.7 Evaluación DGPLT.</p>	



<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>4.3.3. Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria a través de las publicaciones en el Portal Transparencia en cumplimiento de las diferentes normativas.</p> <p>En el portal de Transparencia MH se carga la ejecución presupuestaria, presupuesto aprobado con sus modificaciones, PACC, licitaciones, comparaciones y es evaluado mensualmente por la DGEIG.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>4.3.3.1 Ley de Libre No. 340-06 de Compras Contrataciones.</p> <p>4.3.3.2 Decreto No 15-17 sobre procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones Bienes, Servicios Obras y Concesiones. No. Resolución No 143-2017.</p> <p>4.3.3.3 Resolución No. 143-2017 que aprueba las directrices complementarias para la implementación del Decreto del No. 15-17.</p> <p>4.3.3.4 Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la información Pública.</p> <p>4.3.3.5 Procedimiento actualización del Portal Transparencia.</p> <p>4.3.3.6 <a href="#">Presupuesto Institucional cargado en el Portal Transparencia.</a></p> <p>4.3.3.7 <a href="#">Ejecución Presupuestaria cargada en el Portal Transparencia.</a></p> <p>4.3.3.8 Correos enviados a la RAI para cargar evidencias.</p>	

	<p>4.3.3.9 <a href="#">Resultados del Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia DGEIG.</a></p> <p>4.3.3.10 Índice de cumplimiento del indicador de estadísticas institucionales Información básica sobre servicios públicos, DGEIG.</p> <p>4.3.3.11 Instructivo del registro de la formulación en el SIGEF.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>4.3.4. Se evidencia la gestión eficaz y eficiente de los recursos financieros utilizando el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la ejecución presupuestaria y aplicando los lineamientos de los órganos rectores: DIGEPRES, Contrataciones Públicas, Contraloría General y DIGECOG.</p> <p>Se evidencia que el MH realiza sus compras de bienes y servicios en función de la disponibilidad presupuestarias previamente solicitud la Dirección Financiera.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.3.4.1. Informe de ejecución presupuestaria.</p> <p>4.3.4.2. Uso de los sistemas de controles: captura de pantalla SISCOMPRA, SIGEF y SIUGEP.</p> <p>4.3.4.3. Captura de pantalla de la auditoria de aprobación en el SIGEF.</p> <p>4.3.4.4. Diagrama de aprobaciones SIUGEP.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>4.3.5. Se evidencia la gestión eficaz y eficiente de los recursos financieros utilizando el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), como elemento de control y planificación de la ejecución de presupuestaria, formulación del presupuesto plurianual, de acuerdo con lo establecido a los</p>	

	<p>lineamientos trazados por la DIGEPRES como órgano rector.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.3.5.1. Carga de la formulación del presupuesto plurianual.</p> <p>4.3.5.2. Reporte de disponibilidad de la programación de cuotas compromisos por Unidad Ejecutora.</p> <p>4.3.5.3. Correo de Capacitación del proceso de formulación.</p> <p>4.3.5.4. Instructivo del registro de la formulación en el SIGEF.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>4.3.6. En el MH se delega y descentraliza las responsabilidades financieras, a través de la asignación de presupuesto a los centros de producción para el cumplimiento de las metas físicas de sus productos.</p> <p>Las responsabilidades están establecidas en los procedimientos de los procesos de compras y de pagos y el manual de puestos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.3.6.1. Procedimiento de compras y contrataciones.</p> <p>4.3.6.2. Manual de funciones.</p>	

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>4.4.1. Se evidencia que la institución está centrada en el aprendizaje, que cuenta con mecanismos para la administración y almacenaje de la información. Realiza un levantamiento de necesidades y posterior a la capacitación que permite identificar las necesidades del personal en lo concerniente a capacidades, así como evaluar el conocimiento adquirido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.4.1.1. Levantamiento necesidades de Capacitación.</p> <p>4.4.1.2. Plan de Capacitación.</p> <p>4.4.1.3. Plan Operativo Anual (POA) 2022 de MH.</p> <p>4.4.1.4. Procedimiento de Gestión de la Capacitación (PRO-EDC-001).</p> <p>4.4.1.5. Correos Convocatorias a Capacitaciones (presenciales y virtuales) 2022.</p> <p>4.4.1.6. Formulario Web para Registro de Participación en Capacitaciones.</p> <p>4.4.1.7. Listado de Participantes en Capacitaciones 2022.</p> <p>4.4.1.8. Acciones de personal de licencias y permisos de estudios.</p> <p>4.4.1.9. Captura de Pantalla de carpetas compartidas por departamento.</p> <p>4.4.1.10. Evaluaciones de Capacitaciones 2022.</p> <p>4.4.1.11. Evaluaciones de Colaboradores que tomaron las Capacitaciones 2022.</p> <p>4.4.1.12. <a href="#">Indicador 08.Gestión del desarrollo. SISMAP.</a></p>	<p>4.1.1. No se evidencia que la institución tiene mecanismos para abordar el tema de la resiliencia organizacional.</p> <p>No se evidencia que se evalúe la información obtenida de la capacitación para la toma de decisiones.</p> <p>No se evidencia un mecanismo para la medición (exámenes, prácticas, informes) de la eficacia de la capacitación, y no están descritas las actividades en el procedimiento.</p>

<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>4.4.2. Se evidencia que la institución garantiza que la información disponible a lo externo es recogida y procesada mediante la realización de encuestas a los diferentes grupos de interés.</p> <p>Las informaciones recolectadas son usadas eficazmente para la toma de decisiones y aplicación de mejora continua de los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.4.2.1. Política de Respaldo de Información (POL-DTIC-001).</p> <p>4.4.2.2. Capturas de Pantalla de Respaldos de la Información.</p> <p>4.4.2.3. Política de Privacidad y Seguridad de la Información (POL-SMTIC-001).</p> <p>4.4.2.4. Capturas de Pantalla de Proceso electrónico de Recogida, Procesamiento, almacenamiento y uso de archivos de Comercio e Importaciones entre la Dirección General de Aduanas (DGA) y la Dirección General de Política y Legislación Tributaria (DGPLT).</p> <p>4.4.2.5. Capturas de Pantalla de Correspondencia Externa del Sistema de TransDoc.</p> <p>4.4.2.6. Capturas de Pantalla de Uso del Sistema Onbase para Digitalización de Documentos.</p> <p>4.4.2.7. Capturas de Pantalla de Uso del Sistema TransDoc para Gestión Digital de Correspondencias y Transparencia Documental.</p>	

	<p>4.4.2.8. Procedimiento de Manejo de Quejas y Sugerencias (PRO-CG-002).</p> <p>4.4.2.9. <a href="#">Buzón y Formulario Web de Quejas y Sugerencias disponible en el Portal Web Institucional.</a></p> <p>4.4.2.10. Formulario de Buzón de Quejas y Sugerencias del ciudadano.</p> <p>4.4.2.11. Procedimiento de Encuestas Externas (PRO-CG-002).</p> <p>4.4.2.12. Formulario Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del SIGEF.</p> <p>4.4.2.13. Encuesta Satisfacción de los Servicios Públicos en el Ministerio de Hacienda.</p> <p>4.4.2.14. Reporte con Estadísticas de las correspondencias externas recibidas, 2022.</p> <p>4.4.2.15. Portal Web Institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <a href="#">Servicios Portal Web</a></li> <li>· <a href="#">Buzón de quejas y sugerencias Portal Web</a></li> </ul> <p>4.4.2.16. <a href="#">Portal 311 para Quejas y Sugerencias</a></p> <p>4.4.2.17. Informe de las Importaciones en las Recaudaciones Aduanales (Resultado del Proceso Electrónico de Importaciones).</p> <p>4.4.2.18. Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del SIGEF 2022.</p> <p>4.4.2.19. Informes de Manejo de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Felicitaciones del Ministerio de Hacienda, 2022.</p> <p>4.4.2.20. Informes de Resultados de la Encuesta Compromiso de Calidad de los Servicios ofrecidos en el Ministerio de Hacienda, 2022.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el</p>	<p>4.4.3. Se evidencia que la organización aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>potenciar las habilidades digitales en la realización de cursos y talleres en modalidad virtual, mediante el uso de las plataformas Microsoft Teams, Sharepoint, Onedrive, entre otras. Además, se evidencia la capacitación a los colaboradores en plataformas como INFOTEP, CAPGEFI e INAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.4.3.1. Levantamiento necesidades de Capacitación 2022.</p> <p>4.4.3.2. Plan de Capacitación 2022.</p> <p>4.4.3.3. Correos Convocatorias a Capacitaciones 2022.</p> <p>4.4.3.4. Capturas de Pantalla del Uso de Herramientas Microsoft Office 365 (Teams, Sharepoint, Onedrive, Planner, Outlook).</p> <p>4.4.3.5. Capturas de Pantalla de la Intranet.</p> <p>4.4.3.6. Formulario Web para Registro de Participacion en Capacitaciones.</p> <p>4.4.3.7. Capturas de Pantalla de Talleres Virtuales de Capacitación "Level UP" de Desarrollo Informático.</p> <p>4.4.3.8. Formulario Digital de Evaluaciones de Capacitaciones 2022</p> <p>4.4.3.9. <a href="#">Indicador 08.Gestión del desarrollo, SISMAP.</a></p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>4.4.4. Se evidencia que la institución establece acuerdos interinstitucional y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos, mediante el uso de plataformas externas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>4.4.4.1. Acuerdo para Integración Interinstitucional de TransDoc entre MH y la UAF.</p> <p>4.4.4.2. Acta de Implementación de TransDoc entre MH y UAF</p> <p>4.4.4.3. Listado de Participantes de Capacitación TransDOC UAF.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>4.4.5. Se evidencia el control constante de la información de la organización, lo que implica asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad con el uso de la carpeta de documentos controlados y carpetas compartidas en la cual se colocan todas las informaciones importantes de uso común, como son: los Manuales, Políticas y Procedimientos, los cuales son revisados y actualizados periódicamente.</p> <p>Para definir la información relevante de la organización, tomamos como parámetro las directrices de la DIGEIG, las informaciones son revisadas, corregidas para garantizar su confiabilidad mensualmente por la OAI.</p> <p>Para la confiabilidad y seguridad de la información, el Ministerio cuenta con las políticas de respaldo y de acceso y monitoreo de seguridad de las bases de datos, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.4.5.1. Política de Comunicación Institucional (POL DC-001).</p> <p>4.4.5.2. Política de Privacidad y Seguridad de la Información (POL-SMTIC-001).</p> <p>4.4.5.3. Política de Respaldo de la Información (POL-DTIC-001).</p>	



	<p>4.4.5.4. Política de Acceso, Monitoreo y Seguridad de Base de Datos (POL-DTIC-003).</p> <p>4.4.5.5. Procedimiento de Auditoría Interna de Calidad (PRO-CG-001).</p> <p>4.4.5.6. Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (PRO-DI-001).</p> <p>4.4.5.7. Procedimiento de Gestión de la Capacitación (PRO-EDC-001).</p> <p>4.4.5.8. Capturas de Pantalla de Respaldos de la Información de la Institución.</p> <p>4.4.5.9. Evaluación de Capacitaciones 2022.</p> <p>4.4.5.10. <a href="#">Índice de Transparencia, 2022</a></p>	
<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>4.4.6. Se evidencia que se desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes entre los cuales, podemos citar: la Intranet, Boletín MH Informa, correo institucional, circulares, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.4.6.1. Política de Comunicación Institucional (POL-DC-001).</p> <p>4.4.6.2. Captura de Pantalla del Correo Institucional (Microsoft Outlook 365).</p> <p>4.4.6.3. Captura de Pantalla de la Intranet.</p> <p>4.4.6.4. Captura de Pantalla de carpetas compartidas por departamento.</p> <p>4.4.6.5. Captura de Pantalla de Repositorio de Políticas y Procedimientos.</p> <p>4.4.6.6. Plan Operativo Anual (POA) 2022 de Comunicaciones.</p> <p>4.4.6.7. Boletines MH Informa 2022.</p> <p>4.4.6.8. Circulares MH 2022.</p>	<p>4.4.6. No se evidencia que la institución cuente con mecanismos para la transferencia de conocimientos.</p>

	<p>4.4.6.9. Plan de Comunicación (Plan de Comunicación Interna 2022-2023, Págs. 5-11).</p>	
<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>4.4.7. Se evidencia que la institución 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 a través de la plataforma tecnológica y la Oficina de Acceso a la Información, así como el portal web, comunicación unificada y cursos virtuales. Se evidencia que el portal institucional cuenta con el menú de accesibilidad para personas con discapacidad, el cual muestra las opciones de manera amigable e inclusivo para mayor facilidad de navegación.</p> <p>Para la ciudadanía, la sociedad civil y otros grupos de interés, se publican datos de abiertos de estadísticas de las finanzas públicas, entre otras informaciones de interés.</p> <p>Como forma de eficientizar el servicio y la operatividad interinstitucional, intercambiamos informaciones en tiempo real con TSS, DGII, entre otras.</p> <p>El Ministerio de Hacienda cuenta con la certificación NORTIC A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.4.7.1. Túnel VPN seguro para intercambio de información entre el Ministerio de Hacienda y la Tesorería de la Seguridad Social (TSS).</p>	

	<p>4.4.7.2. Túnel VPN seguro para intercambio de información entre el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).</p> <p>4.4.7.3. <a href="#">Certificación NORTIC A3.</a></p> <p>4.4.7.4. <a href="#">Sección Datos Abiertos del Portal de Transparencia Institucional</a></p> <p>4.4.7.5. <a href="#">Sección Datos Abiertos del Portal de Transparencia Fiscal</a></p> <p>4.4.7.6. <a href="#">Publicaciones del Ministerio de Hacienda en el Portal Datos Abiertos RD.</a></p> <p>4.4.7.7. <a href="#">Certificación NORTIC A2.</a></p> <p>4.4.7.8. <a href="#">Certificación NORTIC B2.</a></p> <p>4.4.7.9. <a href="#">Botón y Menú de Accesibilidad Web para discapacitados disponible en el Portal Web Institucional</a></p>	
<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>4.4.8. Se evidencia que se retiene dentro de la organización, la información y el conocimiento clave de los colaboradores, con el desarrollo de las labores en las carpetas de trabajo comunes almacenando la información en los servidores y realizando respaldos (backups) periódicos de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.4.8.1. Política de Respaldo de la Información (POL-DTIC-001).</p> <p>4.4.8.2. Política y Procedimiento de Ingreso, traslado y desvinculación de personal (PRO-SMTIC-001).</p> <p>4.4.8.3. Manual Institucional de Archivo.</p> <p>4.4.8.4. Capturas de Pantalla de Respaldos de la Información de la Institución.</p> <p>4.4.8.5. Captura de Pantalla de carpetas compartidas por departamento.</p>	<p>4.4.8. No se evidencia la retención del conocimiento implícito.</p>

--	--	--

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>4.5.1. Se evidencia que en el Plan Estratégico Institucional (PEI 2017-2021), se incluyen 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.</p> <p>Así mismo, se evidencia que los objetivos estratégicos de tecnología establecidos en el PEI están alineados con el POA 2022 de tecnología, cumpliendo con los indicadores del PEI.</p> <p>Además, se evidencia que los recursos de tecnología que se requirieron adquirir para el periodo 2022, fueron incluidos en el Plan Anual de Compras (PACC) 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.5.1.1. PEI 2017-2021 MH (Foco 6, Págs. 34-36).</p> <p>4.5.1.2. Nota Explicativa PEI 2017-2021 (extensión 2022).</p> <p>4.5.1.3. Plan Operativo Anual (POA) 2022 de DTIC.</p> <p>4.5.1.4. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2022 de DTIC.</p> <p>4.5.1.5. Reporte Estado General de los Productos del POA 2022 DTIC.</p>	

	<p>4.5.1.6. Reporte ejecución física del POA 2022 de DTIC.</p> <p>4.5.1.7. Informes de Monitoreo y Evaluación del POA 2022.</p> <p>4.5.1.8. Reprogramación del POA.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>4.5.2. Se evidencia que en el 2022 se aprobó la Política de Adquisición de Activos TIC (ver Políticas Generales No. 3, Pág. 8),</p> <p>Se evidencia que para el monitoreo y evaluación de la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto, se realiza un informe para las <i>compras, contratación o renovación de activos TIC.</i></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.5.2.1. Política de Adquisición de Activos TIC POL-DTIC-002 (Políticas Generales No. 3, Pág. 8).</p> <p>4.5.2.2. Informe Relación Costo Efectividad Adquisición de una Solución Integrada de Redes, Ciberseguridad y Data Center, 2022.</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>4.5.3. Se evidencia que mediante el informe de costo efectividad de las TIC el Ministerio de Hacienda identifica las tecnologías que deben ser actualizadas, las cuales son incluidas en el Plan Anual de Compras TIC (PACC 2022) y posteriormente en los términos de referencia.</p> <p>En el Portal Web Institucional en la sección de transparencia, se publican datos abiertos relativos a estadísticas financieras. Además, en el Portal de</p>	

Transparencia Fiscal se publican datos abiertos de informaciones presupuestarias de ingresos, gastos y financiamientos. Adicionalmente, el Ministerio publica datos abiertos de interés en el Portal Datos Abiertos RD. Cumpliendo con los requerimientos de la certificación NORTIC A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.

Se evidencia que se utilizan nuevas tecnologías como Microsoft Power BI, con los servicios de Analysis Services y Reporting Services, solución robusta, segura y confiable de análisis de datos de las finanzas públicas.

Se evidencia que la institución desarrolló la aplicación “convertidor de archivos de nómina” y publicó su código abierto en el Portal Software Público de la OGTIC a los fines de que esta pueda ser utilizada por las instituciones del estado que la requieran.

**Evidencias:**

- 4.5.3.1. Especificaciones Técnicas Solución Integrada de Redes, Ciberseguridad y Data Center, 2022.
- 4.5.3.2. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2022 de DTIC.
- 4.5.3.3. Dashboard de Microsoft Power BI.
- 4.5.3.4. [Certificación NORTIC A3](#)
- 4.5.3.5. [Sección Datos Abiertos del Portal Institucional \(Sección Transparencia\) y Sección Datos Abiertos del Portal de Transparencia Fiscal](#)
- 4.5.3.6. [Publicaciones del Ministerio de Hacienda en el Portal Datos Abiertos RD](#)

	<p>4.5.3.7. <a href="#">Aplicación de código abierto del MH disponible en el Portal Software Público</a></p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>4.5.4. El Ministerio de Hacienda usa el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC) para 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 que incluso permite consulta de correspondencia en línea a usuarios externos a través de código QR. También se usa el Sistema ONBASE para digitalización de los expedientes internos, evidenciando la digitalización de la información relevante de la institución.</p> <p>Se evidencia el uso de herramientas en la nube de MICROSOFT OFFICE 365 (Teams, Sharepoint, Onedrive, Planner, Outlook, entre otras) para facilitar la colaboración, participación y el trabajo remoto. Además, se utilizan los sistemas en la nube KHRISTAL y CERTOOL, el primero apoya todo el proceso de planificación, ejecución y evaluación, y el segundo es un sistema diseñado por AENOR para la eficientización de la gestión de procesos. Adicionalmente, también se utiliza MICROSOFT POWER BI, para análisis de datos.</p>	<p>4.5.4. No se evidencia el uso de las tecnologías para apoyar la creatividad en todas las áreas de la institución.</p>

Se evidencia que el Ministerio como estrategia innovadora tiene implementado lo siguiente:

- SITE ALTERNO, centro de datos alterno para garantizar la continuidad de las operaciones críticas del Ministerio ante la ocurrencia de un desastre que impida la operatividad del centro de datos principal. Así como, la realización de pruebas de recuperación TIC en el site alterno.
- SOLUCIÓN INTEGRADA DE REDES, CIBERSEGURIDAD Y DATA CENTER, utilizando tecnología de vanguardia para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información administrada por el Ministerio.
- Infraestructura de virtualización de servidores (Superdome), interfaz de gestión de plataforma inteligente en servidores.
- Difusión de boletines de ciberseguridad para concientizar al personal sobre las amenazas de ciberseguridad.
- Entre otros.

Para la creatividad el Ministerio de Hacienda cuenta con una página web para documentación y acceso a simuladores para que los programadores se capaciten e implementen mejoras prácticas en la codificación de los sistemas.

**Evidencias:**

4.5.4.1. Capturas de Pantalla de Uso del Sistema Onbase para Digitalización de Documentos.

4.5.4.2. Capturas de Pantalla de Uso del Sistema TransDoc para Gestión Digital de



	<p>Correspondencias (Internas y Externas) y Transparencia Documental.</p> <p>4.5.4.3. Capturas de Pantalla del Uso de Herramientas Microsoft Office 365 (Teams, Sharepoint, Onedrive, Planner, Outlook).</p> <p>4.5.4.4. Capturas de Pantalla del Sistema de Planificación, Ejecución y Evaluación (KRISTHAL).</p> <p>4.5.4.5. Capturas de Pantalla del Sistema de Gestión de Procesos (AENOR Certool).</p> <p>4.5.4.6. Reportes de Avances de Implementación de la Solución Integrada de Redes, Ciberseguridad y Data Center, 2022.</p> <p>4.5.4.7. Captura de Pantalla del Dashboard de Microsoft Power BI.</p> <p>4.5.4.8. Boletines de Ciberseguridad, 2022.</p> <p>4.5.4.9. Capturas de Pantallas de Pruebas de Recuperación ante Desastres (DRP) TIC en el sitio alternativo.</p> <p>4.5.4.10. Capturas de Pantalla de Servidores Virtualizados.</p> <p>4.5.4.11. Informe de Pruebas de Recuperación ante Desastres (DRP) TIC en el sitio alternativo.</p> <p>4.5.4.12. Capturas de Pantalla del Portal web para acceso a documentación y simuladores de desarrollo informático.</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>4.5.5. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporciona servicios en línea de manera inteligente.</p> <p>Utilizamos sistemas internos como TRANSDOC para digitalización de formularios y documentos de correspondencias internas y externas, y Onbase para digitalización de expedientes. También usamos</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

los sistemas SysAid y Jira, para el registro de tickets de solicitudes de servicios TIC, utilizamos la intranet para brindar informaciones a lo interno, entre otros.

Para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés externos, el Ministerio tiene en su portal web institucional lo siguiente:

- Sección de servicios en línea donde los ciudadanos puede acceder a los servicios institucionales.
- Buzón y Formulario digital de Quejas y Sugerencias.
- Consultas en línea de las correspondencias externas recibidas en la mesa de entrada.

Se evidencia que facilitamos aplicaciones en línea para la gestión de las finanzas en las instituciones del estado, como el SIGEF (Sistema de Integrado de Gestión Financiera) para uso del gobierno central y descentralizado, y el CIFE (Sistema de Centralización de la Información Financiera) para uso de los gobiernos locales.

Contamos con las siguientes certificaciones NORTIC que aplican las directrices para mejorar los servicios internos y externos:

- NORTIC A5: Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos en el Estado Dominicano.
- NORTIC EI: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.
- NORTIC A2: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.
- NORTIC A6: Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano.

Es importante destacar que, anualmente somos evaluados por la OGTIC en el Índice de Uso de TIC y Gobierno Electrónico (iTICge), en donde se toman en consideración los puntos anteriores.

**Evidencias:**

- 4.5.5.1. [Certificación NORTIC A2](#)
- 4.5.5.2. [Certificación NORTIC A5](#)
- 4.5.5.3. Certificación NORTIC EI.
- 4.5.5.4. [Certificación NORTIC A6](#)
- 4.5.5.5. Capturas de Pantalla de Uso del Sistema Onbase para Digitalización de Documentos.
- 4.5.5.6. Capturas de Pantalla de Uso del Sistema. TransDoc para Gestión Digital de Correspondencias (Internas y Externas) y Transparencia Documental.
- 4.5.5.7. Capturas de Pantalla del Uso de Sistemas de Tickets SysAid y Jira.
- 4.5.5.8. Capturas de Pantalla de la Intranet.
- 4.5.5.9. [Matriz de Servicios en Línea que ofrece el MH a través del Portal Web Institucional \(servicios\)](#)

	<p>4.5.5.10. <a href="#">Portal Web Institucional Servicios Buzón y Formulario Web de Quejas y Sugerencias</a></p> <p>4.5.5.11. Capturas de Pantalla del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).</p> <p>4.5.5.12. Capturas de Pantalla del Sistema de Centralización de la Información Financiera del Estado (CIFE).</p> <p>4.5.5.13. Formulario iTICge 2022 Ministerio de Hacienda (Gobierno abierto y e-participación pág. 25, Servicios en Línea Pág. 31).</p> <p>4.5.5.14. <a href="#">Índice de Uso de TIC y Gobierno Electrónico (iTICge)</a>.</p> <p>4.5.5.15. Sección de Transparencia Institucional – <a href="#">Datos Abiertos</a>.</p> <p>4.5.5.16. <a href="#">Portal de Transparencia Fiscal – Datos Abiertos</a>.</p> <p>4.5.5.17. <a href="#">Estadísticas de Servicios Solicitados en Línea a través del Portal Web Institucional</a>.</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>4.5.6. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cuenta con las siguientes políticas y procedimientos para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Políticas de Seguridad.</li> <li>· Política de Control de Acceso.</li> <li>· Política de Respaldo de la Información (POL-DTIC-001).</li> </ul>	

- Política de Acceso, Monitoreo y Seguridad de Base de Datos (POL-DTIC-003).
- Política de Privacidad y Seguridad de la Información (POL-SMTIC-001).
- Procedimiento de Actualización y Supervisión de Antivirus (PRO-SMTIC-001).
- Procedimiento TIC para Ingreso, Traslado y Salida de Personal (PRO-DTIC-001).

Adicionalmente, en el 2022 se estableció un plan de ciberseguridad, con el objetivo de dar a conocer los activos a salvaguardar, principales riesgos identificados, plan para mitigarlos, así como los controles y medidas de seguridad a implementar para garantizar la protección de los usuarios, sistemas y activos de información.

Dentro de otras medidas, podemos mencionar que replicamos las bases de datos en el sitio alternativo, resguardamos las cintas de backup en una bóveda externa, implementamos encriptación en las cintas de backup, para garantizar la protección de estas. Colaboramos con el Centro Nacional de Ciberseguridad para la actualización de los Indicadores de Compromiso de Seguridad (IOC), y continuamos con el uso de las siguientes herramientas de ciberseguridad:

- *EDR SentinelOne*: solución para protección antivirus y antimaware.
- *Windows System Center*: solución de parchado de equipos.
- *Tenable*: solución de detección y mitigación de amenazas y vulnerabilidades.

- *Firewall y Web Application Firewalls (WAF)*: protección del perímetro de red interno y externo, y portales web.
- *Web Security*: monitoreo y prevención de amenazas en la navegación a internet.
- *DAM y Oracle Audit Vault and Database Firewall*: monitoreo y protección de las bases de datos.

Se evidencias que el Ministerio cuenta con las certificaciones NORTIC A2, A3, A4, A5, A6, B2, E1. Además de que en la evaluación del iTICge (ver formulario) cumple con los requisitos y estándares requerido en la Sección Ciberseguridad, Págs.13-17.

**Evidencias:**

- 4.5.6.1. [Certificaciones NORTIC A2, A3, A4, A5, A6, B2, E1](#)
- 4.5.6.2. Plan de Ciberseguridad.
- 4.5.6.3. Políticas de Seguridad.
- 4.5.6.4. Política de Control de Acceso.
- 4.5.6.5. Política de Respaldo de la Información (POL-DTIC-001).
- 4.5.6.6. Política de Acceso, Monitoreo y Seguridad de Base de Datos (POL-DTIC-003).
- 4.5.6.7. Política de Privacidad y Seguridad de la Información (POL-SMTIC-001).
- 4.5.6.8. Procedimiento de Actualización y Supervisión de Antivirus (PRO-SMTIC-001).
- 4.5.6.9. Procedimiento TIC para Ingreso, Traslado y Salida de Personal (PRO-SMTIC-001).
- 4.5.6.10. Encriptación de Copias de Respaldo de Información.

	<p>4.5.6.11. Colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad para actualización de los Indicadores de Compromiso de Seguridad (IOC).</p> <p>4.5.6.12. Captura de Pantalla de EDR SentinelOne.</p> <p>4.5.6.13. Captura de pantalla de Windows System Center.</p> <p>4.5.6.14. Captura de Pantalla de Tenable.</p> <p>4.5.6.15. Capturas de Pantalla del Firewall y WAF.</p> <p>4.5.6.16. Captura de Pantalla del Web Security.</p> <p>4.5.6.17. Captura de Pantalla de Oracle Audit Vault and Database Firewall.</p> <p>4.5.6.18. Formulario iTICge 2022 MH (Sección Ciberseguridad, Págs. 13-17).</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>4.5.7. En el Ministerio de Hacienda se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC. Se evidencia la reducción del consumo de energía eléctrica y efectos medio ambientales en el Centro de Datos del MH, a través de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Data Center Operation</i>: monitoriza el uso eléctrico de cada equipo en cada rack, a través de PDU o regletas eléctricas administrables.</li> <li>· <i>PUE (Power Usage Effectiveness)</i>: mide la eficiencia eléctrica en el Data Center y genera un informe periódico, de encontrarse un equipo con un consumo y temperatura fuera de lo normal, envía una alarma.</li> <li>· <i>Dashboards</i> de monitoreo de los factores de humedad relativa, temperatura ambiente, fuga de agua o presencia de partículas de humo, consumo eléctrico de los UPS.</li> <li>· <i>Programación automática</i> de temperatura de sistema de aires acondicionados y mantenimientos cada tres meses.</li> </ul>	

Se evidencia que se toma en cuenta el reciclaje a través de la recolección de residuos de Green Love, periodo 2022.

El Ministerio para impactar en lo socioeconómico, se apoya en una gestión efectiva de los recursos, por lo cual como solución para eficientizar el servicio de impresión en el Ministerio de Hacienda y reducir costos derivados del alto consumo de toners, durante el 2022 se alquilaron impresoras y se distribuyeron en las áreas más demandada, este alquiler cubre por parte del proveedor el reemplazo de toners en estas impresoras, con esto se logró un ahorro económico significativo respecto al año anterior.

Se evidencia que se toma en cuenta la accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, a través de las siguientes acciones:

- Implementación en el Portal Web Institucional del icono y menú de accesibilidad para discapacitados.
- Uso del Narrador de Windows 10, guía auditiva para utilizar aplicaciones, navegar por internet, leer textos en pantalla, entre otras funcionalidades.
- Uso de teclado con adaptación de plantilla braille para el personal con discapacidad visual que labora en el Ministerio.

Para garantizar la accesibilidad a los clientes externos hemos aplicado las directrices de la



	<p>Certificación NORTIC B2: Norma sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.5.7.1. Contrato Alquiler de Impresoras.</p> <p>4.5.7.2. Captura de Pantalla del Botón y Menú de Accesibilidad Web para discapacitados disponible en el <a href="#">Portal Web Institucional</a></p> <p>4.5.7.3. Reducción de consumo de energía eléctrica y efectos medio ambientales en el Centro de Datos del MH.</p> <p>4.5.7.4. <a href="#">Certificación NORTIC B2</a></p> <p>4.5.7.5. Informes Green Love 2022.</p> <p>4.5.7.6. Reporte de consumo de impresión 2022.</p> <p>4.5.7.7. Tecnología especial para usuarios con discapacidad.</p>	
--	---	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>4.6.1. En el Ministerio de Hacienda se garantiza el abastecimiento mediante el Plan Anual de compras y Contrataciones (PACC), en el cual se evidencia las contrataciones y suministros para el mantenimiento de las áreas.</p> <p>Se garantiza el mantenimiento de manera segura, eficientemente y sostenible a través de la planificación de las actividades establecidas en el Plan Operativo Anual (POA) y la matriz de carga de trabajo, que establece las metas y la ejecución de</p>	<p>4.6.1. No se evidencia un plan de mantenimiento actualizado para garantizar 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>

las actividades a través de Plan de la Dirección Administrativa.

Se evidencia la implementación de un procedimiento para el suministro materiales y equipos, se cuenta con un proceso para el traslado efectivo interno de activos fijos y mantenimiento vehicular.

**Evidencias:**

- 4.6.1.1. POA 2022.
- 4.6.1.2. PACC 2022.
- 4.6.1.3. MOF Dirección Administrativa vigente desde 2021.
- 4.6.1.4. Matriz carga trabajo División de Mantenimiento 2022.
- 4.6.1.5. Políticas Mayordomía.
- 4.6.1.6. Evidencias albañilería y soldadura 2022.
- 4.6.1.7. Evidencias ebanistería y construcción ligera 2022.
- 4.6.1.8. Evidencias electricistas 2022.
- 4.6.1.9. Evidencias pintoras 2022.
- 4.6.1.10. Evidencias plomeros 2022.
- 4.6.1.11. Evidencias técnicos refrigeración 2022.
- 4.6.1.12. Formulario verificación entrega botellones 2022.
- 4.6.1.13. Formularios revisión evidencias.
- 4.6.1.14. Distribución Mayordomía Conserjes.
- 4.6.1.15. Distribución Mayordomía Reciclaje 3.
- 4.6.1.16. Distribución Mayordomía Reciclaje 4.
- 4.6.1.17. (PRO-DAS-002) Procedimiento suministro materiales y equipos.
- 4.6.1.18. Borrador (PRO-DAB-001) Procedimiento entrada y salida de mobiliarios y equipos (DPD 21-12-2021).

	<p>4.6.1.19. Borrador PRO-DT-002 Procedimiento mantenimiento correctivo y preventivo de vehículos (DPD 14-07-2020).</p> <p>4.6.1.20. PRO-DAB-002 – Procedimiento traslados internos de activos fijos - (DPD 21-12-2021).</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>4.6.2. En el Ministerio de Hacienda se proporcionan las condiciones adecuadas de trabajo de los colaboradores/ciudadanos/clientes.</p> <p>Asimismo, el Ministerio cuenta con 5 salones y el Atrio Central, un amplio espacio acogedor para la recreación de los empleados y el desarrollo de actividades.</p> <p>La institución cuenta con ascensores, rampas, señalizaciones y un espacio a una altura adecuada para facilitar el acceso a las personas con diversidad funcional.</p> <p>Se evidencia la creación de un comité de seguridad y salud en el trabajo, el cual cumple con sus atribuciones establecidas por el MAP y el Ministerio ha implementado el SISTAP para garantizar las condiciones de salud, ambientes de trabajo saludable, intervenciones de promoción y prevención de las enfermedades y los accidentes laborales de las personas.</p> <p>Se realizó un análisis de ergonomía en diferentes áreas de la institución para evaluar las molestias, daños y ruidos, tomando en cuenta los reglamentos establecidos en el país.</p>	<p>4.6.2. No se evidencian las mejoras en las políticas y las acciones para proporcionar condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>

	<p>En un informe de gestión y minutas en seguridad y salud laboral realizado en el 2022, detallan los avances de las mejoras realizadas en cuanto a la seguridad y salud laboral durante el año.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.6.2.1. Resolución 09-2015 que aprueba Guía Metodológica.</p> <p>4.6.2.2. Política de inclusión laboral de personas con diversidad funcional.</p> <p>4.6.2.3. <a href="#">Guía Implementación SISTAP</a></p> <p>4.6.2.4. Informe de gestión en seguridad y salud laboral.</p> <p>4.6.2.5. Fotografías acceso discapacitados 2022.</p> <p>4.6.2.6. Propuesta de consultoría 20230510133403.</p> <p>4.6.2.7. Boletín MH Informa 41.1.22 Simulacro Evacuación 2022.</p> <p>4.6.2.8. Informe Hacienda Campamento 2022.</p> <p>4.6.2.9. Informe Hacienda discapacidad.</p> <p>4.6.2.10. Informe Hacienda Lumen, Ruido Y Temperatura.</p> <p>4.6.2.11. Minuta Reunión Ordinaria Comité Mixto Julio 2022.</p> <p>4.6.2.12. Resultados Simulacro Nacional.</p> <p>4.6.2.13. Fotografías acceso diversidad funcional.</p> <p>4.6.2.14. <a href="#">Ubicación, fácil acceso. Información de quienes somos y nuestros servicios, en el Portal Web de fácil acceso</a></p> <p>4.6.2.15. Rutas de evacuación.</p> <p>4.6.2.16. Fotos acceso discapacitados.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos,</p>	<p>4.6.3. En el Ministerio de Hacienda se realizan acciones para la aplicación de una política de ciclo de vida. Se asignan las responsabilidades de la</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>gestión de las instalaciones en una matriz de carga de trabajo. También, el Ministerio de Hacienda cuenta con políticas y procedimientos que establecen los lineamientos para la gestión de las instalaciones, equipos, mobiliarios y vehículos.</p> <p>Asimismo, se cuenta con un sistema integrado de mantenimiento vehicular y una matriz de mantenimiento.</p> <p>Se garantiza el reciclaje o la eliminación segura de los desechos sólidos a través de la contratación de Green Love.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.6.3.1. Matriz carga trabajo División de Mantenimiento 2022.</p> <p>4.6.3.2. Políticas Mayordomía.</p> <p>4.6.3.3. Informe 3R división mantenimiento 2022.</p> <p>4.6.3.4. División De Transportación 3R.</p> <p>4.6.3.5. Informe de Rutas de Transporte para Empleados.</p> <p>4.6.3.6. Foto 1 Reciclaje 3r.</p> <p>4.6.3.7. Foto 2 Reciclaje 3r.</p> <p>4.6.3.8. Foto 3 Reciclaje 3r.</p> <p>4.6.3.9. Relación de desechos sólidos Green Love.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>4.6.4. Las instalaciones del Ministerio de Hacienda ameritan una seguridad especial, por su naturaleza. Sin embargo, se ha permitido algunas actividades para beneficio de la Comunidad.</p> <p>Se puso a la disposición el Atrio Central del Ministerio, a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) para realizar la filmación de algunas escenas de la campaña</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>publicitaria de los valores éticos de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</p> <p>También el Colegio Dominicano de Economista, CODECO, solicitaron un salón para poder realizar las elecciones generales en el 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.6.4.1. Solicitud la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo de la DIGECOG.</p> <p>4.6.4.2. Solicitud CODECO 2022.</p> <p>4.6.4.3. Aprobación CODECO 2022.</p> <p>4.6.4.4. Coordinación CODECO 2022.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>4.6.5. El Ministerio cuenta con políticas de conducción vehicular responsable y del uso de tickets de combustible para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte.</p> <p>Se utilizan rutas para los colaboradores en común y un sistema de coordinación de salidas de colaboradores para lograr un ahorro de combustible.</p> <p>También se monitorea el gasto energético realizando un comparativo sobre el uso de energía y registrando el gasto energético en la matriz de gestión energética de las EDES.</p> <p>Se han instalado luces led y aires inverter, los cuales se colocan en automático a una temperatura entre los 22°C a 24 °C, para priorizar la baja del consumo energético de forma efectiva.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <p>4.6.5.1. Política del uso de tickets de combustible.</p> <p>4.6.5.2. Política Conducción Vehicular responsable 2022.</p> <p>4.6.5.3. PRO-DA-002 Asignación y uso de parqueos 2022.</p> <p>4.6.5.4. Informe de Rutas de Transporte para Empleados.</p> <p>4.6.5.5. Evidencia en Fotos de las Solicitudes de Transporte.</p> <p>4.6.5.6. Cuadro de Solicitudes Diarias y Algunas Solicitudes Individuales del Cuadro.</p> <p>4.6.5.7. Gestión Energética EDEs.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>4.6.6. El Ministerio de Hacienda está ubicado en un lugar céntrico, lo cual evidencia una adecuada accesibilidad física a los edificios, tanto para los ciudadanos/clientes, como para los colaboradores.</p> <p>Para garantizar el acceso a las instalaciones existen rutas de transporte urbano alrededor de la institución. Asimismo, los colaboradores disponen del uso del transporte institucional.</p> <p>También el Ministerio cuenta con estacionamientos asignados para los colaboradores y ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.6.6.1. Política Conducción Vehicular responsable 2022.</p> <p>4.6.6.2. PRO-DA-002 Asignación y uso de parqueos 2022.</p> <p>4.6.6.3. Guía de Seguridad y Salud en el Trabajo MH aprobada.</p>	

	<p>4.6.6.4. <a href="#">Ubicación del Ministerio de Hacienda. Información de quienes somos y nuestros servicios, Portal Web de fácil acceso</a></p> <p>4.6.6.5. Resolución 09-2015 que aprueba Guía Metodológica y modifica I132011.</p> <p>4.6.6.6. Guía Implementación SISTAP.</p> <p>4.6.6.7. Evidencias señaléticas rutas de evacuación 2022.</p> <p>4.6.6.8. Informe de Rutas de Transporte para Empleados.</p> <p>4.6.6.9. Cuadro de Solicitudes Diarias y Algunas Solicitudes Individuales del Cuadro.</p> <p>4.6.6.10. Evidencia en Fotos de las Solicitudes de Transporte.</p>	
--	---	--

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<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>5.1.1. Se evidencia que en la institución identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades de los grupos de interés mediante el Mapa de Procesos, en el cual se desglosan los procesos estratégicos, claves y de apoyo.</p> <p>El Ministerio de Hacienda (MH) cuenta con un procedimiento de gestión documental, que establece las directrices para la elaboración de la información documentada (manuales, procedimientos, políticas, estructura organizacional y/o cualquier otra documentación).</p>	



Cada área de la institución cuenta con sus procedimientos definidos en torno a sus operaciones. Asimismo, en el listado maestro de documentación y registro, se detalla la información documentada existentes de todas las áreas de la institución.

También la institución cuenta con una estructura organizacional definida y aprobada por el Ministerio de Administración Pública mediante la resolución núm.092-2021, la cual detalla los niveles de todas áreas de la organización.

De igual manera, el portal de colaboradores (intranet) cuenta con una sección en la cual todos los colaboradores pueden acceder para consultar los documentos y se socializan con los colaboradores la actualización de los documentos a través de los correos de interacción y difusión.

**Evidencias:**

- 5.1.1.1. Mapa de procesos.
- 5.1.1.2. Mapa de Procesos publicado en el SISMAP.
- 5.1.1.3. Procedimiento de la gestión de la documentación.
- 5.1.1.4. Portal de colaboradores - Intranet (capturas de pantalla de la sección de consulta de documentación.)
- 5.1.1.5. Listado maestro de documentación y registro.
- 5.1.1.6. Formulario de gestión de documentos.
- 5.1.1.7. Registro de participantes de la socialización del MOF.
- 5.1.1.8. Estructura Organizativa publicada en el SISMAP.

	<p>5.1.1.9. Estructura Organizativa publicada en el Portal Web.</p> <p>5.1.1.10. Resolución Num.092-2021 que aprueba la estructura organizativa general del Ministerio de Hacienda.</p> <p>5.1.1.11. Manual de cargos elaborado</p> <p>5.1.1.12. <a href="#">Indicadores 01.3 Estandarización de Procesos, 04.1 Estructura Organizativa, 04.2 Manual de Organización y Funciones y 04.3 Manual de Cargos Elaborado.</a></p>	
<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>5.1.2. Para la planificación del diseño e implementación, en el Ministerio se utiliza la herramienta de <i>Microsoft Planner</i>, el cual tiene como finalidad gestionar los procesos y actividades del área de Desarrollo Institucional con sus plazos de entrega, aumentando así la productividad y mejorar la coordinación de los proyectos de cada unidad.</p> <p>De igual manera, para la consulta y uso de la información documentada, la institución cuenta con un <i>Intranet (Portal de Colaboradores)</i> que contiene una sección de documentación, a fin de que los colaboradores puedan visualizar los manuales, procedimientos, instructivos, formularios, entre otros.</p> <p>En carpetas compartidas se coloca toda la información documentada y realizada y aprobada.</p> <p>Para la aprovechar y optimizar las oportunidades de digitalización, el manejo de daros y los estándares abiertos, El Ministerio de Hacienda está en proceso de implementación del software <i>CERTOOL</i> para la administración y control de los sistemas integrados</p>	

	<p>de gestión de calidad y documentación para eficientizar procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.1.2.1. Portal de colaboradores – Intranet.  5.1.2.2. Printscreen Sistema CERTOOL.  5.1.2.3. Informe software CERTOOL.  5.1.2.4. Herramienta Planner.  5.1.2.5. Correo de socialización de documentos.</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>5.1.3. Se evidencia que se analiza y evalúa los procesos de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de información documentada. Se revisa la documentación del Ministerio cada año.</p> <p>Los riesgos y factores críticos de éxito, se evalúan utilizando la metodología de valoración y control de riesgos (VAR), la cual establece las directrices generales que sirven de orientación a las unidades del Ministerio para la identificación, análisis, tratamiento y mitigación de los riesgos de los objetivos institucionales.</p> <p>La asignación de los recursos a los procesos planificados y sus modificaciones en el presupuesto anual, mediante la elaboración del presupuesto institucional y el plan anual de compras y contrataciones (PACC).</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.1.3.1. Metodología de valoración y control de riesgos.  5.1.3.2. Presupuesto Institucional 2022.  5.1.3.3. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2022.</p>	

	5.1.3.4. Correo de Socialización de la metodología de valoración y control de riesgos.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>5.1.4. Los procesos documentados en el Ministerio de Hacienda contienen los responsables de cada paso debidamente identificados.</p> <p>Las responsabilidades también se encuentran establecidas en el Manual de Organización y Funciones (MOF) y el Manual de Cargos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.1.4.1. Procedimiento de gestión documental.</p> <p>5.1.4.2. Registro de participantes de la socialización del MOF.</p> <p>5.1.4.3. Manual de Organización y Funciones.</p> <p>5.1.4.4. Manual de Cargos.</p> <p>5.1.4.5. <a href="#">Indicadores 01.3 Estandarización de Procesos, 04.1 Estructura Organizativa, 04.2 Manual de Organización y Funciones y 04.3 Manual de Cargos Elaborado.</a></p>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>5.1.5. Se evidencia que en el Ministerio de Hacienda se han evaluado algunos procesos, tanto internos como externos, con el objetivo de simplificar los trámites.</p> <p>Mediante el programa de “Burocracia cero”, se han evaluado algunos procesos con la finalidad de priorizar el servicio de Solicitud de Exoneración del ITBIS en compras locales de equipos de Energía Renovable, ofrecido por la Dirección General de Política y Legislación Tributaria en coordinación con la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). Además de este, otros 22 servicios de DGPLT</p>	

	<p>pueden realizar los pagos en línea. Entre estos podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licencia para operar como agente consignatario de buques.</li> <li>- Pago Tasa Única.</li> <li>- Pago GAL.</li> <li>- Cuenta de usuario.</li> </ul> <p>En este mismo orden, se evidencia la reestructuración de la sección de servicios del portal web del MH donde 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><b>Evidencias:</b></p> <p>5.1.5.1. Avances Burocracia Cero.</p> <p>5.1.5.2. Informe de avance.</p> <p>5.1.5.3. Correo con información de los servicios simplificados.</p> <p>5.1.5.4. Correo de convocatoria a reunión de seguimiento.</p> <p>5.1.5.5. Listado maestro de documentación y registro.</p> <p>5.1.5.6. Procedimiento gestión de la documentación institucional.</p>	
<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>5.1.6. Se evidencia que en el Ministerio de Hacienda se impulsa la innovación y la optimización de procesos a través de las capacitaciones/talleres en metodologías que promueven las mejoras en los procesos.</p> <p>En el 2022, fue impartido el taller “Design Thinking” con el objetivo de motivar a los colaboradores de la</p>	

Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD) a generar ideas innovadoras que centren su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios.

En este mismo orden, fue impartida la capacitación en “Business Process Management, (BPM)” o Gestión por Procesos de Negocio, el cual constituye el entorno o marco organizativo ideal para llevar a cabo planes de mejora continua, optimización de gastos y aprovechamiento de recursos. A raíz de esta capacitación, el departamento de Desarrollo Institucional (DI) realiza el levantamiento, análisis y mejora de los procesos del Ministerio de Hacienda.

**Evidencias:**

- 5.1.6.1. Correo de convocatoria al taller de “Design Thinking”.
- 5.1.6.2. Correo de convocatoria al curso de Gestión por procesos.
- 5.1.6.3. Programa del curso de Gestión por procesos.
- 5.1.6.4. Correo de convocatoria al curso Diseño, Ejecución y Evaluación de Proyectos.
- 5.1.6.5. Invitación, designación y programa Diplomado Formulación, Evaluación, Ejecución y Dirección de proyectos.
- 5.1.6.6. Correo notificación certificados de participación curso Diseño, Ejecución y Evaluación de Proyectos.
- 5.1.6.7. Listado de participantes taller de “Design Thinking” y Gestión por procesos.

<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>5.1.7. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos mediante la elaboración y aprobación de la carta compromiso al ciudadano, documento que se desarrolla bajo una estrategia del Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios brindados al ciudadano, garantizando la transparencia en la gestión y el fortalecimiento de la confianza entre el ciudadano y el Estado.</p> <p>Para medir los compromisos establecidos en la Carta Compromiso, la institución mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios ofrecidos a través de encuestas de satisfacción que permite conocer el grado de conformidad que tiene el ciudadano respecto al servicio obtenido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.1.7.1. Captura de pantalla de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>5.1.7.2. Informe de la encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos.</p> <p>5.1.7.3. <a href="#">Indicador 01.4 Carta Compromiso.</a></p> <p>5.1.7.4. Cronograma de trabajo Carta Compromiso</p> <p>5.1.7.5. <a href="#">Brochure Carta Compromiso (Identificación de estándares).</a></p>	
<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>5.1.8. Se evidencia que el Ministerio a través de la Dirección de Tecnología garantiza la protección de datos mediante procedimientos y herramientas de <i>respaldo de información</i>.</p> <p>De igual manera, la institución cumple con lo establecido en las NORTIC, sobre la protección de los datos personales suministrados por los</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>ciudadanos, archivos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.1.8.1. Políticas de respaldo de la información.</p> <p>5.1.8.2. Capturas de pantalla de respaldos de la información.</p> <p>5.1.8.3. Capturas de pantalla de respaldo a portal del Ministerio de Hacienda y Transparencia Fiscal.</p> <p>5.1.8.4. NORTIC A2:2021, A3:2014, A4:2014.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) 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>5.2.1. Se evidencia que la institución 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.</p> <p>El Ministerio de Hacienda cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, donde se le brinda la oportunidad al ciudadano de compartir inconformidades o experiencias con oportunidades de mejora en el proceso de adquirir el servicio que se ofrece.</p> <p>Se evidencia que se aplican encuestas de satisfacción ciudadana, herramienta que facilita la recopilación de sugerencias que tiene el cliente con respecto a los servicios, así como también las recomendaciones, ideas y comentarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	



	<p>5.2.1.1. Formulario web Buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>5.2.1.2. Formulario Buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>5.2.1.3. Informe de quejas y sugerencias.</p> <p>5.2.1.4. Matriz Buzón de Quejas y sugerencias.</p> <p>5.2.1.5. Matriz de encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p>5.2.1.6. Encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p>5.2.1.7. Informe de resultados.</p> <p>5.2.1.8. Cronograma de encuestas.</p> <p>5.2.1.9. Plan de acción.</p> <p>5.2.1.10. Análisis de resultados.</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>5.2.2. El Ministerio de Hacienda utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>En respuesta a la creación del programa Burocracia Cero, como estrategia para la simplificación de los trámites y servicios, así como la mejora de la calidad, se evidencia la automatización de los servicios en el Portal del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Además, se evidencia la automatización del pago de Tasa Única Resolución 12-05 a través del portal de servicios del Ministerio de Hacienda, el cual permite autorizar la tramitación del reembolso del Impuesto Sobre Consumo (ISC) a las empresas clasificadas como Generadoras de Electricidad por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM).</p> <p>En ese mismo sentido, se evidencia la tramitación del servicio de Gastos Administrativos de la Ley 112-00 (GAL) a través del portal del Ministerio de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Hacienda, donde se reciben los pagos de la comisión por concepto de importar o despachar combustibles de empresas importadoras, previamente autorizadas.</p> <p>El Ministerio de Hacienda utiliza formularios/ listas de verificación de los diferentes servicios ofrecidos a través de Mesa de entrada y todas las solicitudes recibidas son registradas en el TRANSDOC, herramienta tecnológica para la gestión y seguimiento de documentos. Asimismo, los usuarios pueden visualizar el estatus de sus solicitudes a través del Portal Web.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.2.2.1. Decreto 640-20 Estrategia Nacional de Competitividad.</p> <p>5.2.2.2. Ley No. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.</p> <p>5.2.2.3. Captura de pantalla portal MH pago servicio Tasa Única.</p> <p>5.2.2.4. Captura de pantalla portal MH servicio GAL.</p> <p>5.2.2.5. Captura de pantalla portal MH servicios automatizados.</p> <p>5.2.2.6. Formulario Evaluación de trámites.</p> <p>5.2.2.7. Avance Burocracia Cero.</p> <p>5.2.2.8. Formulario Checklist servicios DGPLT.</p> <p>5.2.2.9. Registros de las solicitudes a través del TRANSDOC.</p> <p>5.2.2.10. Seguimiento a las solicitudes a través del Portal Web.</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>5.2.3. En el Ministerio de Hacienda se prestan servicios sin distinción de género, raza, edad o nivel de educación.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Para evitar barreras y satisfacer las necesidades y expectativas al momento de la prestación de servicios para las personas de diversidad funcional, el Ministerio cuenta con un espacio en el área de Mesa de Entrada, a fin de facilitar el acceso a estos usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.2.3.1. Matriz de encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p>5.2.3.2. Informe de encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p>5.2.3.3. Fotografías área Atención al Usuario.</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>5.2.4. Se evidencia que se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización.</p> <p>El Ministerio rediseñó su Portal Web, donde se pueden visualizar todos los servicios ofrecidos al ciudadano por la institución y que este pueda darle seguimiento al estatus de sus solicitudes. En el portal se encuentran disponibles videos, publicaciones para facilitar el acceso al ciudadano, así como también instructivos de pagos y una comunidad de ayuda. Para promover la accesibilidad, todos los servicios publicados en el Portal Web, cuentan con el horario de atención y la modalidad de prestación.</p> <p>De igual manera, mediante el Programa Burocracia Cero, se han habilitado y simplificado algunos servicios en línea.</p>	

	<p>El departamento de Acceso a la Información (OAI) a través de Mesa de Entrada, brinda asistencia e informaciones cuando el ciudadano lo requiera. Utiliza formularios/ listas de verificación de los diferentes servicios ofrecidos.</p> <p>Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cuenta con la NORTIC B2 activa, Norma sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.2.4.1. Avances Burocracia Cero.</p> <p>5.2.4.2. Captura de pantalla Comunidad de ayuda portal MH.</p> <p>5.2.4.3. Captura de pantalla Instructivos de pagos portal MH.</p> <p>5.2.4.4. Formulario Checklist servicios DGPLT.</p> <p>5.2.4.5. <a href="#">NORTIC B2</a></p> <p>5.2.4.6. <a href="#">Servicios publicados en el Portal Web.</a></p> <p>5.2.4.7. <a href="#">Requerimientos NORTIC B2.</a></p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>5.3.1. En el Ministerio de Hacienda se coordinan los procesos con otras instituciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Se evidencia que se han interconectado 6 servicios con otras instituciones, con la finalidad de que los analistas puedan agilizar el proceso de validación de expedientes recibidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.3.1.1. Automatización de servicios.</p>	

	<p>5.3.1.2. Servicios publicados en el portal Web.</p> <p>5.3.1.3. Captura de pantalla revisión de expedientes.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>5.3.2. Se evidencia que, el Ministerio de Hacienda como Órgano Rector de las Finanzas Públicas, cuenta con un sistema compartido para facilitar el intercambio de datos que se refleja en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que actúa como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), en el cual las instituciones incorporadas realizan su ejecución presupuestaria y registros contables.</p> <p>Se evidencia la interoperabilidad que existe entre el Ministerio de Hacienda y otras instituciones del Estado. Un ejemplo de esto lo tenemos con la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) con el Tracking y la Dirección General de Aduanas (DGA) con la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.3.1.4. Instituciones Incorporadas al SIGEF.</p> <p>5.3.1.5. Captura de pantalla sistema VUCE.</p> <p>5.3.1.6. Captura de pantalla sistema VUCE (detalle de solicitud).</p> <p>5.3.1.7. Captura Tracking.</p> <p>5.3.1.8. Evidencias interoperabilidad MH-DIGEPRES.</p> <p>5.3.1.9. Captura de pantalla portal de Transparencia Fiscal.</p>	

<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>5.3.3. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda como órgano rector de las Finanzas Públicas, forma parte de la “Mesa de Control”, instrumento de coordinación donde se convocan todas las instituciones que integran el SIAFE y a los órganos de control, coordinados por la Cámara de Cuentas.</p> <p><b>Evidencias:</b> 5.3.3.1. Ayudas memorias de las reuniones de la Mesa de Control.</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>5.3.4. No se evidencia que la institución incorpore incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.</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>5.3.5. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda como Órgano responsable de organizar, coordinar y dirigir el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), que comprende el conjunto de principios, normas sistemas, órganos y procesos que hacen posible la captación de recursos públicos y su aplicación para el cumplimiento de los fines del estado.</p> <p>A través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del (SIAFE), se encuentran incorporadas 235 instituciones.</p> <p>A través del Portal de Transparencia Fiscal se evidencia el intercambio de datos de la utilización</p>	

	<p>de los recursos públicos, no sólo para entidades del sector sino también para el público en general.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.3.5.1. Ley 5-07 Sistema Integrado de Administración Financiera.</p> <p>5.3.5.2. Ley 494-06 Organización de la Secretaría de Estado de Hacienda.</p> <p>5.3.5.3. <a href="#">Portal Transparencia Fiscal.</a></p> <p>5.3.5.4. <a href="#">Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE).</a></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>5.3.6. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda tiene acuerdos con instituciones gubernamentales para facilitar la prestación de servicios que brinda la institución.</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 de Hacienda ha desarrollado el repositorio 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. Este desarrollo, 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 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><b>Evidencias:</b>  5.3.6.1. Memoria de MH del 2021  5.3.6.2. Ayuda Memoria Mesa de Control</p>	
--	---	--

## 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
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	6.1.1.1 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, 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.	



	<p>Los resultados de esta encuesta se encuentra en el informe de estudio de percepción pública 2021-Hacienda.</p> <p><b>Evidencias:</b> 6.1.1.1.1. Resultados de estudio nacional de percepción de imagen de la institución.</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>6.1.1.2 En el Ministerio de Hacienda se mide la opinión de los ciudadanos/clientes en cuanto a al enfoque del personal a su atención, a través de la aplicación de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>En los años 2021 y 2022, los resultados en cuanto a los atributos relacionados a la atención del personal han mostrado una tendencia satisfactoria:</p> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 91% de satisfacción en cuanto a la <i>Fiabilidad</i></li> <li>– 94% de satisfacción con relación a la <i>Capacidad de respuesta.</i></li> <li>– 93% de satisfacción en cuanto a <i>Accesibilidad.</i></li> <li>– 97% de satisfacción con relación a la <i>Seguridad.</i></li> </ul> <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 94% de satisfacción en cuanto a la <i>Fiabilidad.</i></li> <li>– 94% de satisfacción con relación a la <i>Capacidad de respuesta.</i></li> <li>– 96% de satisfacción en cuanto a <i>Accesibilidad.</i></li> <li>– 98% de satisfacción con relación a la <i>Seguridad.</i></li> </ul> <p>Adicional a esta medición, se realizan encuestas semestrales para evaluar la satisfacción en cuanto a</p>	<p>6.1.1.2. No se evidencia la definición de objetivos para la medición del índice de satisfacción ciudadana.</p>

	<p>los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Durante el 2021 y 2022, en todos los servicios comprometidos, los resultados relacionados a los atributos (amabilidad, fiabilidad y accesibilidad) han logrado la meta del estándar del 90% de satisfacción, manteniendo el promedio de satisfacción general &gt; a 90%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.1.1.2.1. Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>6.1.1.2.2. Resultados Carta Compromiso al Ciudadano 2021 y 2022.</p> <p>6.1.1.2.3. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>		<p>6.1.1.3 No se evidencia la medición de la opinión en cuanto a la 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>6.1.1.4 Se evidencia que en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana se mide la apertura e información proporcionada por la institución, a través de los atributos capacidad de respuesta, profesionalidad/seguridad y empatía/accesibilidad. El porcentaje de satisfacción obtenido en las mediciones de estos atributos fueron los siguientes:</p> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de respuesta: 94%</li> <li>- Profesionalidad/Seguridad: 97%</li> <li>- Empatía/ Accesibilidad: 93%</li> </ul> <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de respuesta: 94%</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionalidad/Seguridad: 97%</li> <li>- Empatía/ Accesibilidad: 93%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> 6.1.1.4. Matriz de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021 y 2022. 6.2.3.1.1.</p>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>6.1.1.5. Se evidencia la medición de la opinión de los ciudadanos/clientes en cuanto a la integridad de la información y la confianza, a través de la Encuesta Institucional de Satisfacción ciudadana, en la dimensión de fiabilidad.</p> <p>En el 2020, el porcentaje de satisfacción con relación a la confianza fue de un 94.86% y en el 2021 fue de un 94.92%, Mientras que en el 2022 se mostró una tendencia progreso con un 97% de satisfacción</p> <p>Asimismo, se evidencia que en la encuesta semestral de servicios comprometidos, el atributo de fiabilidad, ha mantenido el promedio de cumplimiento del estándar con resultados &gt; 90% de satisfacción en todos los servicios comprometidos.</p> <p><b>Evidencias:</b> 6.1.1.5.1. Matriz Encuesta Satisfacción Ciudadana 2022, 2021 y 2020 6.1.1.5.2. Resultados Carta Compromiso al Ciudadano 2021 y 2022. 6.1.1.5.3. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>6.1.2.1. En el Ministerio de Hacienda se mide el nivel de confianza de los ciudadanos/clientes, al obtener uno de los servicios mediante la percepción en el atributo de la fiabilidad.</p> <p>De acuerdo con los resultados obtenidos a través de aplicación de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana, en el 2022, 2021 se evidencia una tendencia progresiva en el atributo de fiabilidad, obteniendo los siguientes porcentajes de satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2022: 94%</li> <li>- 2021: 91%</li> </ul> <p>En cuanto a los resultados de la encuesta de percepción de los servicios comprometidos, se evidencia que en el atributo de fiabilidad, se ha mantenido el de cumplimiento del estándar con resultados &gt;90% de satisfacción en todos los servicios comprometidos en los dos años.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.2.1.1. Matriz Encuesta Satisfacción Ciudadana 2022 y 2021.</p> <p>6.1.2.1.2. Resultados Carta Compromiso al Ciudadano 2021 y 2022.</p> <p>6.1.2.1.3. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>6.1.2.2. Se evidencia la medición de la percepción del ciudadano en cuanto a la accesibilidad a los servicios ofrecidos en el Ministerio de Hacienda, a través de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción ciudadana.</p>	

Mediante este atributo, se evalúan los elementos materiales (Folletos, letreros, afiches, señalización), el estado físico del área de atención, las oficinas (ventanillas, módulos están debidamente identificadas) y la modernización de las de las instalaciones y los equipos.

En la institución se evidencian los siguientes resultados en cuanto a la accesibilidad de los servicios presenciales:

- 2022: 96% de satisfacción.
- 2021: 94.28% de satisfacción.
- 2020: 89.31% de satisfacción.

En cuanto a los servicios virtuales, la percepción con relación a la facilidad de acceso a la plataforma, el resultado de satisfacción fue de un 100% en el 2022.

También se evalúa la percepción del ciudadano en la encuesta de satisfacción para los servicios comprometidos en la carta Compromiso. Se evidencia que en las encuestas trimestrales realizadas en el 2021 y 2022, se ha mantenido el promedio del estándar con un igual o mayor al 90% de satisfacción en todos los servicios comprometidos en los dos años.

**Evidencias:**

- 6.1.2.2.1. Matriz Encuesta Satisfacción Ciudadana 2022 y 2021.
- 6.1.2.2.2. Resultados Carta Compromiso al Ciudadano 2021 y 2022.
- 6.1.2.2.3. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano.

<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>6.1.2.3. Mediante el atributo de <i>Capacidad de Respuesta</i>, se evalúa la calidad de los servicios ofrecidos por el Ministerio de Hacienda en cuanto al cumplimiento de estándares y tiempo de entrega.</p> <p>En la Encuesta de satisfacción Ciudadana se evidencian los resultados de las dimensiones <i>Capacidad de Respuesta</i> y <i>Fiabilidad</i>, en el cual se obtuvo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de respuesta: 94% de satisfacción en el 2022 y 2021. 88% de satisfacción en el 2020.</li> <li>- Fiabilidad: 94% de satisfacción en el 2022, 91% en el 2021 y 86% en el 2020.</li> </ul> <p>En cuanto a los resultados de la encuesta de percepción de los servicios comprometidos, se evidencia que en el atributo de <i>fiabilidad</i>, se ha mantenido el de cumplimiento del estándar con resultados &gt;90% de satisfacción en todos los servicios comprometidos en los años 2021 y 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.1.2.3.1. Matriz Encuesta Satisfacción Ciudadana 2022, 2021 y 2020.</p> <p>6.1.2.3.2. Resultados Carta Compromiso al Ciudadano 2021 y 2022.</p> <p>6.1.2.3.3. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>6.1.2.4. En los resultados la encuesta de satisfacción ciudadana 2022, se evidencia la medición de la percepción del ciudadano en cuanto a la diferenciación de los servicios, teniendo en cuenta</p>	

	<p>las necesidades específicas, obteniendo como resultado un 92.1% de satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b> 6.1.2.4.1. Matriz de encuesta de satisfacción ciudadana 2022.</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.		6.1.2.5.No se evidencia medición de la percepción en cuanto a la Capacidad de la organización para la innovación.
6) Agilidad de la organización.	<p>6.1.2.6.Se evidencia que la organización mide el nivel de satisfacción en cuanto a la agilidad para la prestación del servicio mediante la encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p>Se obtuvieron los siguientes resultados en el atributo de <i>Agilidad</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un 89% de satisfacción para el 2022.</li> <li>- Un 94% de satisfacción para el 2021.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> 6.1.2.6.1. Matriz Encuesta Satisfacción Ciudadana 2022 y 2021.</p>	
7) Digitalización en la organización.		6.1.2.7.No se evidencia la medición de la percepción e cuanto a la digitalización de la organización.

## 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).		6.2.1.1. No se evidencian resultados sobre el tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>6.2.1.2. Se evidencia la recepción de quejas y/o sugerencia a través de los buzones físicos y digitales destinados para los fines.</p> <p>En el 2020 se recibieron 8 incidencias de parte de los ciudadanos/clientes, en el 2021 se recibieron 21 y en el 2022 se recibieron 16. Todas las quejas fueron respondidas dentro del plazo establecido con sus respectivas acciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.2.1.2.1. Informe de quejas y sugerencias 2020, 2021 y 2022.</p> <p>6.2.1.2.2. Informe de resultados de encuestas externas 2020, 2021 y 2022</p> <p>6.2.1.2.3. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano con estándares de Calidad de los servicios ofrecidos.</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>6.2.1.3. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cumple con los compromisos de calidad establecidos. Tanto en las evaluaciones de la Carta Compromiso, como en los resultados de las encuestas semestrales aplicadas, el porcentaje de satisfacción general ha sido &gt;90% durante los últimos 3 años.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	



	<p>6.2.1.3.1. Evaluaciones Carta Compromiso al ciudadano.</p> <p>6.2.1.3.2. Resultados Carta Compromiso al Ciudadano 2021 y 2022.</p> <p>6.2.1.3.3. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano con estándares de Calidad de los servicios ofrecidos.</p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>6.2.1.4. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cumple con los estándares de calidad de los servicios y los compromisos asumidos en la Carta. Según los resultados de la aplicación de la encuesta, el porcentaje de satisfacción general ha sido &gt;90% durante el 2020, 2021 y 2022.</p> <p>Asimismo, en los informes de evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano, se evidencia el cumplimiento con los estándares, en el cual se han obtenido resultados satisfactorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- para el 2022, con un 95%</li> <li>- 97% para el 2021</li> <li>- Un 100% en 2020.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.2.1.4.1. Evaluaciones Carta Compromiso al ciudadano.</p> <p>6.2.1.4.2. Resultados Carta Compromiso al Ciudadano 2021 y 2022.</p> <p>6.2.1.4.3. Brochure <a href="#">Carta Compromiso al Ciudadano con estándares de Calidad de los servicios ofrecidos.</a></p> <p>6.2.1.4.4. Informes de evaluación Carta Compromiso 2020, 2021 y 2022.</p>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>6.2.2.1.El Ministerio de Hacienda cuenta con 9 canales de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial: Av. Mexico #45, Gascue, Santo Domingo, D.N.</li> <li>- Vía telefónica: 809-687-5131</li> <li>- Página web: <a href="http://www.hacienda.gob.do">www.hacienda.gob.do</a></li> <li>- Correo electrónico: <a href="mailto:info@hacienda.gov.do">info@hacienda.gov.do</a></li> <li>- Sistema 311</li> </ul> <p>Redes Sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- @minhaciendard para-Facebook</li> <li>- Twitter</li> <li>- Instagram</li> <li>- Youtube</li> </ul> <p>Además, se cuenta con el reporte del Sistema de Medición Continua de Avance TIC y eGobierno (SISTICGE), donde indica que en el 2020 el aspecto de Presencia en Redes Sociales obtuvo una puntuación de 98%, en el 2021 obtuvo un 98% (3.50/3.50) y esta puntuación se mantuvo en el 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.2.1.1. <a href="#">Brochure Carta Compromiso al Ciudadano con estándares de Calidad de los servicios ofrecidos.</a></p> <p>6.2.2.1.2. <a href="#">Reporte SISTICGE.</a></p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>6.2.2.2.Se evidencian los resultados de disponibilidad y exactitud de la información a través de las evaluaciones realizadas por la DIGEIG en el Portal Transparencia. En la última evaluación realizada por la DIGEIG para el año 2022 los resultados</p>	

	<p>obtenidos para la sección de Libre Acceso a la Información fueron de 89.8% y de 85% para el 2021.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.2.2.2.1. Reporte de transparencia iTICge 2022  6.2.2.2.2. Reporte de transparencia iTICge 2021  6.2.2.2.3. Índice Portal Transparencia.</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>6.2.2.3. Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización a través del cumplimiento y la publicación de los indicadores del SMMGP:</p> <p>Resultados 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metas Presidenciales: Promedio de cumplimiento 100%.</li> <li>- Normas Básicas de Control Interno (NOBACI): Promedio de cumplimiento 100%.</li> <li>- Transparencia Gubernamental: Promedio de cumplimiento 98%.</li> <li>- SAIP: 100% en el promedio de cumplimiento.</li> <li>- LÍNEA 311: 100% en el promedio de cumplimiento.</li> <li>- Índice de Tecnología de Información y Comunicación, Gobierno Electrónico (ITICGE): 98.73% en el promedio de cumplimiento.</li> <li>- Índice Uso del Sistema Nacional de Compras (SISCOMPRAS): 94.64% en el promedio de cumplimiento.</li> </ul> <p>Resultados 2021:</p>	

- Metas Presidenciales: Promedio de cumplimiento 86.22%.
- Normas Básicas de Control Interno (NOBACI): Promedio de cumplimiento 98.20%.
- Transparencia Gubernamental: Promedio de cumplimiento 97.38%.
- SAIP: 98.14% en el promedio de cumplimiento.
- LÍNEA 311: 100% en el promedio de cumplimiento.
- Índice de Tecnología de Información y Comunicación, Gobierno Electrónico (ITICGE): 98.18% en el promedio de cumplimiento.
- Índice Uso del Sistema Nacional de Compras (SISCOMPRAS): 94.84% en el promedio de cumplimiento.

**Resultados 2022:**

- Metas Presidenciales: Promedio de cumplimiento 82.06%.
- Normas Básicas de Control Interno (NOBACI): Promedio de cumplimiento 73.76%.
- Transparencia Gubernamental: Promedio de cumplimiento 86.77%.
- SAIP: 95.41% en el promedio de cumplimiento.
- LÍNEA 311: 100% en el promedio de cumplimiento.
- Índice de Tecnología de Información y Comunicación, Gobierno Electrónico (ITICGE): 96% en el promedio de cumplimiento.

	<p>– Índice Uso del Sistema Nacional de Compras (SISCOMPRAS): 97.14% en el promedio de cumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b>          6.2.2.3.1. Reporte indicadores SMMGP.          6.2.2.3.2. Índice <a href="#">ITICGE</a>.          6.2.2.3.3. Índice <a href="#">SISCOMPRAS</a>.          6.2.2.3.4. <a href="#">Publicaciones resultados Portal Transparencia</a>.</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>6.2.2.4. Según la evaluación del Portal Transparencia del Ministerio de Hacienda, realizada por la DIGEIG, en el 2020 la puntuación relacionada a datos Abiertos fue de 99.5 puntos, a diciembre del 2021 la puntuación alcanzada en este indicador fue de 85 puntos. Para el 2022 el 2022 la puntuación otorgada fue de 89.66.</p> <p><b>Evidencias:</b>          6.2.2.4.1. <a href="#">Índice de transparencia DIGEIG 2020, 2021 y 2022</a>.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>6.2.2.5. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cuenta con un horario de atención con disponibilidad para los ciudadanos/clientes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, se mide la percepción de los ciudadanos/clientes en cuanto al horario de atención. En el 2022, el 96.99% de los encuestados, consideraron estar satisfechos con el horario de atención para obtener los servicios del Ministerio de Hacienda.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b>  6.2.2.5.1. <a href="#">Página Web</a>  6.2.2.5.2. <a href="#">Brochure Carta Compromiso al Ciudadano con estándares de Calidad de los servicios ofrecidos.</a>  6.2.2.5.3. Encuesta de satisfacción ciudadana 2022.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>6.2.2.6. Se evidencia que la institución mide la percepción de los tiempos de espera de los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes a través de la encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>Según los resultados de la encuesta, en el 2020 el 97% de los ciudadanos/clientes encuestados consideraron estar satisfechos en cuanto al tiempo de espera. Asimismo, en el 202 se obtuvo un 94% de satisfacción en esta dimensión y en el 2022 un 96%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.2.2.6.1. Informe de resultados de encuestas externas 2020, 2021 y 2022.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>6.2.2.7. En el Ministerio de Hacienda se mide la percepción del ciudadano/cliente en cuanto al tiempo para prestar el servicio, a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>En el informe de la encuesta, se evidencia que el porcentaje de satisfacción con relación al tiempo de espera antes de que el ciudadano/cliente sea atendido es de un 95.86% en el 2022, en el 2021 fue 94.21% y un 97%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	6.2.2.7.1. Informe de resultados de encuestas externas 2020, 2021 y 2022.	
8) Costo de los servicios.	<p>6.2.2.8. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cuenta con las tarifas de los servicios que se prestan en el Portal Web y las normativas que establecen los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b> 6.2.2.8. <a href="#">Catálogo de Servicios online en el Portal Web.</a></p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>6.2.2.9. Se evidencia que la institución cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, tanto versión impresa en brochure como en el Portal Web donde se visualizan los servicios comprometidos.</p> <p>Además, el Ministerio de Hacienda cuenta con un Catálogo de Servicios online disponible en el Portal Web.</p> <p>La DIGEIG evalúa la información básica de los servicios públicos y se evidencia el cumplimiento de este indicador con una puntuación de 1.21/1.21 (100%) en el 2022 y un 0.5/0.5 (100%) en el 2021.</p> <p><b>Evidencias:</b> 6.2.2.9.1. <a href="#">Brochure Carta Compromiso al Ciudadano con estándares de Calidad de los servicios ofrecidos.</a> 6.2.2.9.2. <a href="#">Catálogo de Servicios online en el Portal Web.</a> 6.2.2.9.3. <a href="#">Índice de transparencia DIGEIG 2020, 2021 y 2022.</a></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		6.2.3.1. No se evidencian mediciones acerca del grado de implicación de los grupos de interés en el diseño, ni sobre la prestación de los servicios y de productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>6.2.3.2. Se evidencia la recepción de quejas y/o sugerencia a través de los buzones físicos y digitales destinados para los fines.</p> <p>En el 2020 se recibieron 8 incidencias de parte de los ciudadanos/clientes, en el 2021 se recibieron 21 y en el 2022 se recibieron 16. Todas las quejas fueron respondidas dentro del plazo de tiempo establecido y con las acciones correspondientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.2.3.2.1. <a href="#">Informe de quejas y sugerencias 2020, 2021 y 2022.</a></p> <p>6.2.3.2.2. <a href="#">Informe de resultados de encuestas externas 2020, 2021 y 2022.</a></p> <p>6.2.3.2.3. <a href="#">Brochure Carta Compromiso al Ciudadano con estándares de Calidad de los servicios ofrecidos.</a></p>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		6.2.3.3. No se evidencia el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores		6.2.3.4. No se evidencia indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.



previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		
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.		6.2.3.5.No se evidencia medición acerca del alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumple.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>6.2.4.1. En la Carta Compromiso al ciudadano del Ministerio de Hacienda encuentran las diferentes formas de comunicación y participación ciudadana.</p> <p>En los resultados de iTICge, el Ministerio de Hacienda cuenta con 22.45 puntos en el indicador de gobierno abierto y e-participación.</p> <p>De igual forma se evidencian resultados sobre la participación ciudadana, en el cumplimiento de los indicadores del SAIP, con un promedio de 100% de cumplimiento en el 2020, 98.14% en el 2021 y 95.41% en el 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>6.2.4.1.1. <a href="#">Brochure Carta Compromiso al Ciudadano con estándares de Calidad de los servicios ofrecidos.</a></p> <p>6.2.4.1.2. <a href="#">Resultados de iTICge 2023.</a></p>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>6.2.4.2. Se evidencia la medición de la transparencia de las informaciones con los resultados de las evaluaciones realizadas por la DIGEIG.</p> <p>El resultado promedio de la evaluación de la DIGEIG con relación a la transparencia en el 2022, 86.77%, un 97.38% en el 2021 y un 98% en el 2020.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>6.2.4.2.1. Índice de transparencia gubernamental.</p> <p>6.2.4.2.2. Reporte indicadores SMMGP.</p> <p>6.2.4.2.3. <a href="#">Índice ITICGE.</a></p> <p>6.2.4.2.4. <a href="#">Publicaciones resultados Portal Transparencia.</a></p>	

## 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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	7.1.1.1 La institución aplica de manera anual la encuesta de clima organizacional, la cual indica los resultados de la medición de la percepción en cuanto a la imagen y rendimiento general de la	7.1.1.1. No se evidencia la definición y medición de los objetivos a alcanzar mediante la encuesta de clima organizacional.

	<p>organización para los colaboradores, con los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: 90.93%</li> <li>- 2021: 91.51%</li> <li>- 2022: 90.90%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.1.1.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p> <p>7.1.1.1.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.</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>7.1.1.2 En la encuesta de clima organizacional se mide la opinión de los colaboradores en cuanto al involucramiento de las personas de la organización y la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores desde la dimensión de <b>Compromiso</b>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: 94.97%</li> <li>- 2021: 96.73%</li> <li>- 2022: 96.40%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.1.2.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p> <p>7.1.1.2.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>7.1.1.3 En la encuesta de clima organizacional se mide la opinión de los colaboradores en cuanto a la participación de las personas en las actividades de mejora desde la dimensión de <b>Comunicación</b>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo los siguientes resultados:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: Comunicación 91.38%</li> <li>- 2021: Comunicación 91.99%</li> <li>- 2022: Comunicación 91.74%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.1.3.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.  7.1.1.3.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.		7.1.1.4 No se evidencia la medición con relación a la percepción de la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.		7.1.1.5 No se evidencia la medición de percepción sobre mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.
6) La responsabilidad social de la organización.		7.1.1.6 No se evidencia la medición de percepción sobre responsabilidad social.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	7.1.1.7 A través de la encuesta de clima organizacional se mide la opinión de los colaboradores en cuanto a la apertura de la organización para el cambio y la innovación desde las dimensiones de <b>Innovación y Flexibilidad</b> , por medio de las preguntas que conforman las mismas, obteniendo los siguientes resultados: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: Innovación 89.03% - Flexibilidad N/A</li> <li>- 2021: Innovación 88.62% - Flexibilidad 90.54%</li> <li>- 2022: Innovación 87.11% - Flexibilidad 89.86%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.1.7.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p>	

	7.1.1.7.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.		7.1.1.8 No se evidencia la medición del impacto de la digitalización.
9) La agilidad de la organización.		7.1.1.9 No se evidencia medición de la opinión de los colaboradores en cuanto a la agilidad de la organización.

## 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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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>7.1.2.1. En el Ministerio de Hacienda se mide la percepción de los colaboradores en cuanto a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización mediante la encuesta de clima organizacional, a través de las dimensiones <b>Confianza</b> y <b>Comunicación</b>, por medio de las preguntas que conforman las mismas y en las cuales se han obtenido los resultados siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: Confianza 90.45% - Comunicación 91.38%</li> <li>- 2021: Confianza 90.96% - Comunicación 91.99%</li> <li>- 2022: Confianza 93.41% - Comunicación 91.74%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.2.1.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p> <p>7.1.2.1.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	7.1.2.2. En la encuesta de clima organizacional se mide la opinión de los colaboradores en cuanto al diseño y la gestión de los distintos procesos de la	

	<p>organización, desde la dimensión de <b>Claridad</b>, por medio de la pregunta: “<b>¿Considero que los procesos están bien diseñados?</b>”, obteniendo los resultados siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: 92.90%</li> <li>- 2021: 92.90%</li> <li>- 2022: 92.32%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.2.2.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p> <p>7.1.2.2.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>7.1.2.3. En la encuesta de clima organizacional se evidencia la medición de la opinión en cuanto al reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas, mediante las dimensiones de <b>Responsabilidad Individual</b> y <b>Propósito</b>, por medio de las preguntas que conforman las mismas, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Responsabilidad Individual 90.66%</li> <li>· Propósito 93.05%</li> </ul> </li> <li>- 2021: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Responsabilidad Individual 89.22%</li> <li>· Propósito 94.17%</li> </ul> </li> <li>- 2022: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Responsabilidad Individual 87.69%</li> <li>· Propósito 93.41%</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.2.3.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p>	

	7.1.2.3.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.	
4) La gestión del conocimiento.	<p>7.1.2.4. Se mide la percepción de los colaboradores en cuanto a la gestión del conocimiento, mediante la encuesta de clima organizacional, a través de la dimensión <b>Aprendizaje y Desarrollo</b>, por medio de las preguntas que conforman la misma, en la cual se han obtenido los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: 88.92%</li> <li>- 2021: 88.86%</li> <li>- 2022: 88.83%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.2.4.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p> <p>7.1.2.4.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>7.1.2.5. En la encuesta de clima organizacional se mide la percepción de la comunicación interna y los métodos de información desde la dimensión de <b>Comunicación</b>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: 91.38%</li> <li>- 2021: 91.99%</li> <li>- 2022: 91.74%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.2.5.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p> <p>7.1.2.5.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.</p>	

<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>7.1.2.6. Se evidencia la medición de la percepción en cuanto al alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo, en la encuesta de clima organizacional, desde la dimensión de <b>Reconocimiento</b>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: 88.74%</li> <li>- 2021: 86.73%</li> <li>- 2022: 85.12%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.2.6.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p> <p>7.1.2.6.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>7.1.2.7. En la encuesta de clima organizacional se mide el enfoque de la organización para los cambios y la innovación, desde las dimensiones de <b>Innovación y Flexibilidad</b>, por medio de las preguntas que conforman las mismas, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: Innovación 89.03% - Flexibilidad N/A</li> <li>- 2021: Innovación 88.62% - Flexibilidad 90.54%</li> <li>- 2022: Innovación 87.11% - Flexibilidad 89.86%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.2.7.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p> <p>7.1.2.7.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.</p>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>7.1.3.1. En la encuesta de clima organizacional se mide la opinión de los colaboradores con relación al ambiente de trabajo y la cultura de la organización, desde la dimensión de <b>Bienestar Emocional</b>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: 92.73%</li> <li>- 2021: 94.06%</li> <li>- 2022: 94.28%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.3.1.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p> <p>7.1.3.1.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>7.1.3.2. En la encuesta de clima organizacional se mide opinión de los colaboradores sobre el enfoque de los problemas sociales, a través de la dimensión de <b>Felicidad Organizacional</b>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: 91.05%</li> <li>- 2021: 90.96%</li> <li>- 2022: 89.75%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.3.2.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p> <p>7.1.3.2.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.</p>	

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		7.1.3.3.No se evidencia la medición del manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>7.1.3.4.Se evidencia la medición de la opinión de los colaboradores del Ministerio de Hacienda, en cuanto a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, mediante la encuesta de clima organizacional, desde la dimensión de <b>Bienestar Físico</b>, por medio de las preguntas que conforman la misma, en los cuales se han obtenido los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: 86.94%</li> <li>- 2021: 91.66%</li> <li>- 2022: 90.98%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.3.4.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p> <p>7.1.3.4.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>7.1.4.1.En la encuesta de clima organizacional se mide la opinión de los colaboradores respecto al desarrollo sistemático de la carrera y las competencias, desde la dimensión de <b>Aprendizaje y Desarrollo</b>, por medio de las preguntas que conforman la misma, donde se han obtenido los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: 88.92%</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2021: 88.86%</li> <li>- 2022: 88.83%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.4.1.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p> <p>7.1.4.1.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>7.1.4.2. En la encuesta de clima organizacional se mide la percepción de los colaboradores en cuanto a la motivación y el empoderamiento mediante la dimensión de <b>Respeto</b>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: 92.69%</li> <li>- 2021: 93.42%</li> <li>- 2022: 92.55%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.4.2.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p> <p>7.1.4.2.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>7.1.4.3. En la encuesta de clima organizacional se mide la opinión de los colaboradores en cuanto al acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, desde la dimensión de <b>Aprendizaje y Desarrollo</b>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: 88.92%</li> <li>- 2021: 88.86%</li> <li>- 2022: 88.83%</li> </ul>	

	<b>Evidencias:</b> 7.1.4.3.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2022. 7.1.4.3.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022.	
--	--	--

## 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.).	7.2.1.1. Se evidencian resultados relacionados al nivel de absentismo y rotación de personal: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020:               <ul style="list-style-type: none"> <li>· Rotación 27.09%</li> <li>· Absentismo 23.00%</li> </ul> </li> <li>- 2021:               <ul style="list-style-type: none"> <li>· Rotación 20.32%</li> <li>· Absentismo 14.79%</li> </ul> </li> <li>- 2022:               <ul style="list-style-type: none"> <li>· Rotación 16.81%</li> <li>· Absentismo 10.24%</li> </ul> </li> </ul> <b>Evidencias:</b> 7.2.1.1.1. Estadísticas de gestión del Departamento de Registro, Control y Nómina.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		7.2.1.2. No se evidencia la medición del nivel de participación en actividades de mejora.
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	7.2.1.3. No se han reportado dilemas éticos en la institución.	

<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>7.2.1.4. En el Ministerio de Hacienda se evidencian resultados sobre la frecuencia de la participación voluntaria en actividades de responsabilidad social durante los años:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2019: Dos (2) actividades, noventa y tres (93) colaboradores voluntarios entre ambas</li> <li>- 2020: No se realizaron actividades debido a la pandemia.</li> <li>- 2021: Dos (2) actividades, ochenta (80) colaboradores voluntarios entre ambas</li> <li>- 2022: Tres (3) actividades, ciento treinta y tres (133) colaboradores voluntarios entre todas</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  7.2.1.4.1. Estadísticas de responsabilidad social 2019-2022.  7.2.1.4.2. POA 2020, 2021 y 2022.</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>7.2.1.5. Se evidencia que en el Ministerio de Hacienda se mide el trato del personal hacia los ciudadanos/clientes, a través de la dimensión de <b>seguridad</b> en la encuesta de servicios comprometidos y satisfacción ciudadana, la cual hace referencia a los atributos del <b>trato dado por el personal y la profesionalidad</b>.</p> <p>Se han obtenido resultados satisfactorios con relación a esta dimensión con un 97% de satisfacción en el 2021 y 98% en el 2022.</p> <p>En el 2020 se recibieron 8 incidencias de parte de los ciudadanos/clientes, en el 2021 se recibieron 21 y en el 2022 se recibieron 16. Durante este periodo no se recibieron quejas, sugerencias o reclamaciones referentes al trato recibido por el personal.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.2.1.5.1. Informe de quejas y sugerencias 2020, 2021 y 2022.</p> <p>7.2.1.5.2. Informe de resultados de encuestas externas 2020, 2021 y 2022.</p> <p>7.2.1.5.3. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano con estándares de Calidad de los servicios ofrecidos.</p>	
--	--	--

**2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>7.2.2.1. Se evidencian resultados de las mediciones sobre el rendimiento individual, mediante las evaluaciones del desempeño aplicadas durante el 2022, donde se obtuvieron los siguientes porcentajes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño sobresaliente 95%-100% <ul style="list-style-type: none"> <li>· GO I = 16%</li> <li>· GO II = 12%</li> <li>· GO III = 23%</li> <li>· GO IV = 38%</li> <li>· GO V = 11%</li> </ul> </li> <li>- Desempeño superior al promedio 85%-94% <ul style="list-style-type: none"> <li>· GO I = 31%</li> <li>· GO II = 17%</li> <li>· GO III = 22%</li> <li>· GO IV = 20%</li> <li>· GO V = 10%</li> </ul> </li> <li>- Desempeño promedio 75%-84% <ul style="list-style-type: none"> <li>· GO I = 0%</li> <li>· GO II = 17%</li> <li>· GO III = 33%</li> </ul> </li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· GO IV = 17%</li> <li>· GO V = 33%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> 7.2.2.1.1. Informe de evaluaciones del desempeño 2022.</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>7.2.2.2. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda se ha implementado la NORTIC A6.</p> <p>En el 2022 el Ministerio de Hacienda obtuvo un 95.19 en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICGE). Mientras que en el 2021 la institución obtuvo un 98.00, posicionándose en el 2do lugar del ranking de las 279 instituciones evaluadas.</p> <p>En el 2019 fue de un 98% con un 4to lugar y 2020 por igual con un 98% y un 3er lugar.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.2.2.2.1. Indicador Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICGE).</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>7.2.2.3. Todos los años se realiza una planificación de las actividades formativas al personal, incluyendo el presupuesto de estas. A continuación, se presentan las cantidades de capacitaciones y colaboradores capacitados durante los últimos dos (2) años:</p> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones: 52</li> <li>- Colaboradores capacitados: 1,009</li> </ul>	

	<p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones: 117</li> <li>- Colaboradores capacitados: 2,902</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.2.2.3.1. Estadísticas capacitaciones ejecutadas 2021 (T)</p> <p>7.2.2.3.2. Estadísticas capacitaciones ejecutadas 2022 (T)</p>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>7.2.2.4. En la encuesta de clima organizacional se mide el siguiente ejemplo desde la dimensión de <b>Reconocimiento</b>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo las siguientes calificaciones:</p> <p>2020: 88.74%</p> <p>2021: 86.73%</p> <p>2022: 85.12%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.2.2.4.1. Estadísticas dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2022 (T)</p>	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

Documento Externo  
SGC-MAP



**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
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
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.		8.1.1. No se evidencian mediciones del impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.
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.).		8.1.2. No se evidencian mediciones sobre la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		8.1.3. No se evidencian mediciones sobre de la opinión de la sociedad en cuanto a las acciones dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones.
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.	8.1.4. En el estudio de percepción pública se evidenció que cerca del 12% de la población reconoce el impacto que tiene la organización en el desarrollo del país y el 9% reconoce que el MH tiene relación con su día a día. Esta relación incluye temas de seguridad, educación etc., ya que el 32% reconoce la función macroeconómica de la institución.  <b>Evidencias:</b>	

	8.1.4.1. Resultados del estudio de percepción.	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>8.1.5. El estudio de percepción demostró que el 32% de los encuestados conoce la existencia del Portal de Transparencia Fiscal, que corresponde una herramienta clave para que cada ciudadano fiscalice la gestión financiera del Estado. Este número es un gran hito a sabiendas de que segmentos de la sociedad desconocen las políticas macroeconómicas. Además, el 17% de la población considera que en el MH todos tienen igualdad de oportunidades.</p> <p><b>Evidencias:</b> 8.1.5.1. Resultados del estudio de percepción.</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		8.1.6. No se evidencia la medición de la opinión de la sociedad respecto al impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<p>8.1.7. Mediante el estudio de percepción, los atributos identificados por la ciudadanía en torno a la gestión de valores de la institución, se destacó que el 33% considera que el MH “<i>trabaja para el bienestar de los dominicanos</i>”; así mismo, suman un total de 40% los que consideran que el Ministerio “<i>tiene prácticas éticas y transparentes</i>”, que practica la equidad y eficiencia. El personal directivo también contó con una alta valoración en capacidad, buenas propuestas y toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencias:</b> 8.1.7.1. Resultados del estudio de percepción.</p>	

--	--	--

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) 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>8.2.1. En el Ministerio de Hacienda se realizan actividades para preservar y mantener los recursos. En el 2022, se cambiaron 220 lámparas led de 40w, 36 bombillos led de 45w y 70 bombillos led de 9w.</p> <p>Se cuenta con proveedores con perfil de responsabilidad social como GTG para la compra de vasos biodegradables y Green Love para la recogida y reciclaje de desechos. Mediante la recogida de los desechos colectados para ser dispuestos correctamente a través del reciclaje, en el 2022 se colectaron 1,790 kg de papel, 384 lb de plástico y 1,429 de cartón, lo cual representa 9,266 kw de horas de energía, 104,937 lt de agua, 30 árboles para el beneficio de la conservación de los recursos y 4.58 tn de dióxido de carbono para la reducción de gases.</p> <p>Asimismo, en el 2021 se colectaron 1,790.90 kg de papel, 384 lb de plástico y 2,513 kg de cartón. Esto representa 23,633 kw de horas de energía, 281,740 lt de agua, 91 árboles para el beneficio de la conservación de los recursos y 12 tn de dióxido de carbono para la reducción de gases.</p> <p>En el 2020 se colectaron 1,760.00 kg de papel, 86 lb de plástico y 614 kg de cartón. Estos datos representan los siguientes beneficios: 7,646 kw de</p>	

	<p>horas de energía, 91,440 lt de agua, 29 árboles para el beneficio de la conservación de los recursos y 4 tn de dióxido de carbono para la reducción de gases.</p> <p>En el 2022 se realizó un análisis de ergonomía en diferentes áreas de la institución para evaluar las molestias, daños y ruido, tomando en cuenta los reglamentos establecidos en el país, donde los resultados promedio arrojaron lo siguiente: 145% lúmenes, 73% DB y 20.33°C en la temperatura.</p> <p>Para el monitoreo del consumo energético, se realiza un análisis comparativo, en el cual se evidencia que en el 2021 se consumió 2,140,800 kwh y se obtuvo una baja significativa en el 2022 con 2,091,600.00 kwh.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>8.2.1.1 Orden de compra GTC.</p> <p>8.2.1.2 <a href="#">Adjudicación Green Love.</a></p> <p>8.2.1.3 Relación de desechos sólidos Green Love</p> <p>8.2.1.4 Informe Hacienda Lúmenes, ruido y temperatura.</p> <p>8.2.1.5 Gestión energética de las EDES /Comparativo uso de energía.</p> <p>8.2.1.6 Orden de compra Vasos biodegradables.</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>		<p>8.2.2.No se evidencia la medición de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de</p>	<p>8.2.3. Se evidencia que en el 2022, el 54 % de las publicaciones sobre la institución tuvieron un</p>	

<p>comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>enfoque positivo o equivalente a la visión institucional, mientras que el 36 % se mantuvo neutro y solo el 10 % obtuvo una valoración negativa.</p> <p>También, durante el 2022, se difundieron 60 notas de prensa, de las cuales 46 fueron remitidas a los medios de comunicación, logrando 807 reproducciones.</p> <p>Asimismo, con el interés de conocer el comportamiento de la opinión pública, se realiza diariamente un monitoreo de medios, de los cuales genera un reporte mensual.</p> <p><b>Evidencia:</b> 8.2.3.1. Reporte de monitoreo anual. 8.2.3.2. Reporte free press 2022.</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>8.2.4. En el Ministerio se cuenta con 15 de colaboradores con diversidad funcional, lo cual representa el 1% de los colaboradores del MH. De estos 15 colaboradores, 13 poseen la certificación emitida por CONADIS.</p> <p>Para el apoyo y conocimiento del personal, se realizó el panel <i>Experiencias de Vida en un mundo de diversidad funcional</i>. donde los colaboradores con diversidad funcional compartieron sus experiencias, en el cual participaron 65 personas.</p> <p><b>Evidencias:</b> 8.2.4.1. Marco legal que establece la inclusión del 5% de los colaboradores con diversidad funcional (CONADIS).</p>	

	<p>8.2.4.2. Política de inclusión laboral de personas con diversidad funcional, que establece el 5% de los colaboradores con diversidad funcional pág. 3.</p> <p>8.2.4.3. Listado de colaboradores con diversidad funcional.</p> <p>8.2.4.4. Listado de participantes Panel de colaboradores con diversidad funcional.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>8.2.5. En el 2022, se implementó un programa de donación de sangre llamado Gotas de vida. A través de este programa se realizaron dos jornadas de donación. Durante la primera jornada participaron 20 de colaboradores y 12 resultaron donantes, lo que representa un impacto de 36 vidas salvadas. En la segunda jornada, participaron 15 colaboradores, y 13 resultaron donantes, lo que representa un impacto de 39 vidas salvadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>8.2.5.1. Listado participantes Gotas de vida 2022 (Jornada de donación de sangre).</p> <p>8.2.5.2. Estadísticas de responsabilidad social (Gotas de vida, limpieza de costas y reforestación) 2020, 2021 y 2022.</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>8.2.6. Durante el 2022, autoridades del Ministerio de Hacienda (ministro, viceministros y otros) participaron en 16 eventos de diferentes índoles, tanto internos, organizados por la institución, como externos. Entre ellos: tres conferencias e igual cantidad de encuentros con la prensa, dos foros e igual cantidad de reuniones, entre otras (congresos, capacitaciones, talleres).</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	8.2.6.I. Notas de prensa.	
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>8.2.7. En el Ministerio de Hacienda se ha implementado el SISTAP como programa de prevención de riesgos de salud. El SISTAP es monitoreado por el MAP a través del SISMAP, en su indicador 09.4, se ha obtenido 87% en su cumplimiento.</p> <p>Para la prevención de riesgos de salud y de accidentes se impartieron cursos básicos de primeros auxilios, en el cual participaron 28 colaboradores en el 2021 y 20 colaboradores en el 2022.</p> <p>Asimismo, para fortalecer estas acciones se realizaron campamentos de emergencia, donde participaron 42 colaboradores en el 2021 y 42 en el 2022. Se realizaron charlas de sensibilización de seguridad y salud en el trabajo, en el cual participaron 22 colaboradores en el 2022.</p> <p>Por motivo a la Pandemia Covid-19, en el año 2020 no se realizaron charlas de salud y en el 2021 se realizó una charla de salud vía stream, donde participaron 168 colaboradores.</p> <p>También se han llevado a cabo 2 entrenamientos de salud y prevención laboral en el 2020, 2 en el 2021 y 5 en el 2022.</p> <p>En la jornada de bienestar y salud integral realizada en el 2022, participaron 205 colaboradores en la jornada de visión y 37 colaboradoras en la jornada de sonomamografía.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>8.2.7.1. Actividad 2 POA 2020.</p> <p>8.2.7.2. Actividad 16 y 19 POA 202.</p> <p>8.2.7.3. Actividad 16 POA 2022.</p> <p>8.2.7.4. <a href="#">Porcentaje de Cumplimiento del SISTAP en el SISMAP.</a></p> <p>8.2.7.5. Listado de participantes Semana de la salud 2022 (Jornada visión).</p> <p>8.2.7.6. Listado de participantes Semana de la salud 2022 (Jornada sonomamografía).</p> <p>8.2.7.7. Listado de participantes curso básico de primeros auxilios 2022.</p> <p>8.2.7.8. Listado participantes campamento de brigada 2021 y 2022.</p> <p>8.2.7.9. Listado participantes sensibilización De Seguridad y Salud En El Trabajo 2022.</p> <p>8.2.7.10. Listado de participantes en charlas de sensibilización de seguridad y salud en el trabajo.</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>8.2.8. Con la finalidad de aportar a través de acciones sociales, en el Ministerio de Hacienda se realizan jornadas de reforestación y limpieza de playas.</p> <p>Se realizó una jornada de limpieza en la Playa Fuerte de San Gil en el 2019, donde participaron 53 colaboradores y se recogieron 135 fundas verdes con desechables plásticos, 148 con basura en general y 9 bolsas con vidrios.</p> <p>En el 2021 se realizó una jornada en la Playa Los Pescadores, donde participaron 38 colaboradores.</p>	



En el 2022 se realizó una jornada de limpieza en la Playa Güibia, donde participaron 52 colaboradores y se colectaron 65 fundas de residuos, equivalente a 601.9 Kg y 28 fundas de plásticos equivalente a 188.8 kg de desechos plástico.

De igual forma, en el 2019 se realizó una jornada de forestación en la localidad de Hato Damas, donde 40 colaboradores sembraron 850 árboles.

En el 2021 se efectuó una jornada de forestación en los Cabezales del río Toro y Torito, donde participaron 42 colaboradores.

En el 2022 se realizó una jornada de forestación en el Sector Arenoso, San José Del Puerto, Villa Altagracia, Provincia San Cristóbal, en el cual participaron 46 colaboradores sembraron 1500 árboles de caoba.

En el 2022, se implementó Gotas de vida como programa de donación de sangre y se realizaron dos jornadas de donación. Durante la primera jornada participaron 20 de colaboradores y 12 resultaron donantes, lo que representa un impacto de 36 vidas salvadas.

En la segunda jornada, participaron 15 colaboradores, y 13 resultaron donantes, lo que representa un impacto de 39 vidas salvadas.

Mediante la recogida de los desechos colectados para ser dispuestos correctamente a través del reciclaje, en el 2022 se colectaron 1,790 kg de papel, 384 lb de plástico y 1,429 de cartón, lo cual representa 9,266 kw de horas de energía, 104,937

lt de agua, 30 árboles para el beneficio de la conservación de los recursos y 4.58 tn de dióxido de carbono para la reducción de gases.

Así mismo, en el 2021 se colectaron 1,790.90 kg de papel, 384 lb de plástico y 2,513 kg de cartón. Esto representa 23,633 kw de horas de energía, 281,740 lt de agua, 91 árboles para el beneficio de la conservación de los recursos y 12 tn de dióxido de carbono para la reducción de gases.

En el 2020 se colectaron 1,760.00 kg de papel, 86 lb de plástico y 614 kg de cartón. Estos datos representan los siguientes beneficios: 7,646 kw de horas de energía, 91,440 lt de agua, 29 árboles para el beneficio de la conservación de los recursos y 4 tn de dióxido de carbono para la reducción de gases.

Monitoreamos el consumo energético mediante un análisis comparativo, en el cual se evidencia que en el 2021 se consumió 2,140,800 kwh y obtuvimos una baja significativa en el 2022 con 2,091,600.00 kwh.

En el Ministerio de Hacienda se realizan donaciones de computadoras, impresoras, inversores y otros aparatos electrónicos a instituciones sin fines de lucro como institutos, casas de acogida y otros, producto del decomiso de bancas ilegales en operativos de casinos y juegos de azar.

Se evidencia que en el 2022 el ministerio donó 252 baterías, 94 inversores, 330 computadoras, 43

	<p>televisores, 226 abanicos, 1 planta eléctrica, para 25 beneficiarios.</p> <p>en el 2021 se donaron 198 baterías, 59 inversores, 245 computadoras, 14 televisores y 170 abanicos, para 10 beneficiarios.</p> <p>en el 2020 se donaron 372 baterías, 282 inversores, 456 computadoras, 25 televisores, 38 abanicos, 2 planta eléctrica, para 13 beneficiarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>8.2.8.1. Actividad 5 POA 2020.</p> <p>8.2.8.2. Actividad 19 POA 2021.</p> <p>8.2.8.3. Actividad 19 POA 2022.</p> <p>8.2.8.4. Correo resumen de donaciones (cantidad de artículos donados y cantidad de beneficiarios).</p> <p>8.2.8.5. Listado participantes Gotas de vida 2022 (Jornada de donación de sangre).</p> <p>8.2.8.6. Estadísticas de responsabilidad social (Gotas de vida, limpieza de costas y reforestación) 2020, 2021 y 2022.</p> <p>8.2.8.7. Informe de ergonomía específica 2022: (Iluminación, ruido y temperatura).</p> <p>8.2.8.8. Relación de desechos sólidos Green Love.</p> <p>8.2.8.9. Gestión energética de las EDES /Comparativo uso de energía.</p>	
--	--	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>9.1.1. Se evidencian resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>En términos de cantidad, para el año 2022 se recibieron un total de 27,379 solicitudes de los diferentes servicios que ofrece el Ministerio de Hacienda.</p> <p>En términos de calidad, durante este primer semestre 2022 se realizó la medición de la satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios comprometidos, en la que el Ministerio obtuvo un 97.0% de satisfacción. En este sentido, podemos destacar que el Ministerio obtuvo un nivel mayor sobre los estándares de calidad definidos en la Carta Compromiso al Ciudadano para cada uno de los servicios comprometidos (<math>\geq 90\%</math>). En la evaluación realizada durante el 2022 los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual y presencial fueron de 100% y 96% respectivamente, con un promedio de satisfacción general de 98.0%.</p> <p>Los servicios estipulados en la Carta de Compromiso 2021-2023 cumplieron con el 90% de los estándares, en cuanto a la satisfacción del ciudadano, en la encuesta aplicada semestralmente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>9.1.1.1. Resultados <a href="#">Memoria Institucional del Ministerio de Hacienda 2020, 2021 y 2022</a></p> <p>9.1.1.2. <a href="#">Carta de Compromiso al Ciudadano año 2022.</a></p> <p>9.1.1.3. Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios</p>	
--	--	--

	<p>Públicos ofrecidos por el MH 2020, 2021 y 2022.</p> <p>9.1.1.4. Informe de Resultados de la Encuesta Compromiso de Calidad de los Servicios ofrecidos en el MH, segundo semestre 2020, 2021 y 2022.</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>9.1.2. Se evidencia el impacto a la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.</p> <p>Para el 2022, el Ministerio de Hacienda realizó un total de 35 análisis de Costo Beneficio (ACB), donde se evidencia el impacto de estos proyectos a la economía en cuanto a inversión, gasto tributario, beneficios indirectos y plazas de trabajo.</p> <p>Se observa que el 71.0% del gasto tributario estimado para el año 2022 se concentra en cinco sectores o actividades económicas: exenciones generalizadas a personas físicas, las empresas de zonas francas, el sector salud, sector educación y turismo.</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.1.2.1. Plan Operativo Anual (POA).  9.1.2.2. Estimación del Gasto Tributario 2022.</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>9.1.3. Producto del manejo económico que se ha realizado, ha permitido que el PIB del país se extienda durante el 2022 a pesar del complejo contexto que sufre el mundo, arrojando resultados de un 5.1% en comparación con los demás países de América Latina y el Caribe (con un 3.2%), lo cual implica un incremento por encima del promedio de la región.</p>	

	<p>Los resultados se acercaron a las proyecciones indicadas por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y el Fondo Monetario Internacional (FMI).</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.1.3.1. <a href="#">Publicación CEPAL.</a>  9.1.3.2. <a href="#">Publicación Proyección de crecimiento del PIB real para el 2022 (Fuente FMI).</a>  9.1.3.3. <a href="#">Publicación Proyección CEPAL.</a></p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>9.1.4. El Ministerio de Hacienda tiene un total de 21 acuerdos con otras instituciones, vigentes en ejecución:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con un grado de cumplimiento de un 31%.</li> <li>2. Tesorería Nacional, con un grado de cumplimiento de un 100%.</li> <li>3. Overseas Private Investment Corporation (OPIC) (Empresas Privadas de Inversión en el Extranjero)</li> <li>4. United States International Development Finance Corporation (DFC) (Corporación Financiera Internacional de los Estados Unidos). Con un grado de cumplimiento de un 100%.</li> <li>5. Ministerio de Energía y Minas, con un grado de cumplimiento de un 100%.</li> <li>6. DIGECOOM - Unión Europea, con un grado de cumplimiento de un 71.43%.</li> <li>7. Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) (Organización de Cooperación y Desarrollo Económico), con un grado de cumplimiento de un 100%.</li> <li>8. Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), Empresa de</li> </ol>	

- Generación Hidroeléctrica Dominicana (EGEHID), Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED), Empresas Distribuidoras Eléctricas: EDENORTE, EDESUR y EDEESTE, con un grado de cumplimiento de un 100%.
9. Oficina presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), con un grado de cumplimiento de un 100%.
  10. Medio Ambiente y Recursos Naturales - Fondo cooperativo para el Carbono de los Bosques (FCPF) del Banco Mundial, con un grado de cumplimiento de un 100%.
  11. Oficina para el Reordenamiento del Transporte Terrestre (OPRET), en ejecución.
  12. Ministerio de Educación (MINERD) y el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), en ejecución.
  13. Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), en ejecución.
  14. Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD), en ejecución.
  15. Corporación Dominicana de Empresas Estatales (CORDE), con un grado de cumplimiento de un 100%.
  16. Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) - Ministerio de la Vivienda, Habitación y Edificaciones (MIVHED), en ejecución.
  17. Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), en ejecución.
  18. Ministerio de Admiración Pública (MAP) - Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información Comunicación (OGTIC) - Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), en ejecución.

	<p>19. Oficina para el Reordenamiento del Transporte Terrestre (OPRET), en ejecución.</p> <p>20. Unidad de Análisis Financiero (UAF), con un grado de cumplimiento de un 100%.</p> <p>21. Corporación Andina de Fomento (CAF), con un grado de cumplimiento de un 80%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>9.1.4.1. Relación de Acuerdos Interinstitucionales suscritos por el Ministerio de Hacienda actualizado.</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>9.1.5. La Cámara de Cuentas de la República Dominicana, realizó una auditoría del período 2019-2020, mientras que la Contraloría General de la República auditó el período correspondiente a septiembre 2020-abril 2021. De igual manera, el Fondo Monetario Internacional (FMI) finalizó una auditoría a este Ministerio de Hacienda correspondiente a 2020.</p> <p>De igual manera, durante el 2021, Ministerio de Hacienda recibió la felicitación del MAP por avances en el desempeño institucional, en el cual se obtuvo una valoración de 937 puntos (94 %), resultado que representa una mejora con respecto a la puntuación previa, de 782 puntos (78%) en el año 2020. El avance es una muestra de las acciones eficientes aplicadas por Hacienda para lograr un fortalecimiento institucional.</p> <p>Asimismo, durante el 2021 el MAP realizó la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano, resultando un 97% en el nivel de cumplimiento.</p>	



	<p>En la evaluación del 2020, el Ministerio de hacienda obtuvo un 90% de cumplimiento y un 95% en el 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>9.1.5.1. <a href="#">Memoria Institucional del Ministerio de Hacienda 2022, 2021 Y 2020.</a></p> <p>9.1.5.2. <a href="#">Nota de prensa Evaluación de Desempeño Institucional 2021.</a></p> <p>9.1.5.3. Informes de evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2020, 2021 y 2022.</p> <p>9.1.5.4. <a href="#">SISMAP, cumplimiento del indicador 1.4 Carta Compromiso.</a></p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>9.1.6. Se evidencia resultados positivos de innovación en servicios/productos. Para el año 2021, se logró modificar la modalidad de prestación del servicio ITBIS en compras locales, de presencial a en línea, lo que generó:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· La reducción de la cantidad pasos de solicitud y procesamiento de 32 a 14 pasos.</li> <li>· Reducción de la cantidad de requisitos de 6 a 5.</li> <li>· Reducción el tiempo de procesamiento de las solicitudes de 25 a 10 días.</li> <li>· Modificación del nombre del servicio y las informaciones publicadas en el portal web, de modo que abarque todas las leyes y contratos que contemplen exoneraciones de este impuesto.</li> </ul> <p>Asimismo, en el 2022, a todos los servicios de la categoría Exoneraciones del portal web del MH se</p>	

	<p>les habilito la opción de pago en línea y se les incluyo la opción de pago múltiple en el que los ciudadanos pueden pagar la cantidad de servicios que necesiten en una sola transacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>9.1.6.1. Formulario de evaluación para Trámites simplificados, Ley 167-21.</p> <p>9.1.6.2. Automatización de los servicios.</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>9.1.7. Se evidencia que mediante el plan de acción del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración de las Finanzas Públicas y la Movilización de Recursos Internos en República Dominicana (PROGEF), durante el 2021 se asignaron aportes a 15 instituciones públicas y direcciones departamentales. El aporte no reembolsable de la UE fue de €14.8 millones, de los cuales €12.0 millones se destinaron como apoyo presupuestario para ejecutarse a través del sistema nacional de compras.</p> <p>En el 2022, El total de los recursos asignados para el PROGEF ascendió a RD\$25.6 millones, de los cuales se ha ejecutado la suma de RD\$8.4 millones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>9.1.7.1. Memorias MH 2021.</p> <p>9.1.7.2. Memorias MH 2022 Pág. 343.</p>	

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>9.2.1. Se evidencia que el MH gestiona eficientemente los recursos el conocimiento y las instalaciones de forma óptima.</p> <p>Durante el período enero-octubre 2022 se realizaron 117 actividades de capacitación (cursos, diplomados, congresos, talleres y charlas), en los que participó un total de 2,902 servidores, cumpliendo con el 90.0 % del Plan de Capacitación Anual para este año.</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.2.1.1. Plan de Capacitación Anual 2022.  9.2.1.2. Estadísticas capacitaciones ejecutadas.</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>9.2.2. Con la finalidad de eliminar las complejidades de los trámites e incluir elementos de eficiencia operativa, como la eliminación de las visitas presenciales al MH, trazabilidad y control de la gestión de las solicitudes, así como la simplificación del proceso de pago durante el 2022, se implementó la Fase III del proyecto Burocracia Cero, mediante el cual fueron automatizados los servicios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Solicitud de certificaciones deuda administrativa y módulo automatizado para el operador de la DRDA.</li> <li>· Solicitud para "Tasa Única" y "Gal" con la novedad de carga de archivos y hoja de cálculo para el monto semanal por galones a pagar al MH.</li> <li>· Botón de pago para todos los servicios de exoneraciones.</li> <li>· Reporte de pagos Hidrocarburos-Finanzas MH.</li> </ul>	

- Exoneración Importación para las Instituciones del Estado.
- Modelo recibo de pago para solicitudes anónimas.
- Consulta estado solicitud en TRANSDOC y Consulta/verificación pagos GSC-Sirite.

Igualmente, fue desarrollado el “Modelo de datos BI central”, parte de los nuevos servicios de acceso a información que permiten que usuarios internos y externos al Ministerio puedan conectarse a la base datos central de la información del MH, con la finalidad de generar reportes y tableros de información.

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. Además, se implementó el sistema de acuerdo de desempeño y competencias.

**Evidencias:**

- 9.2.2.1. [Memoria Institucional del Ministerio de Hacienda – año 2022.](#)
- 9.2.2.2. Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación (PME) de la planificación del Ministerio de Hacienda (pantallas del módulo de gestión de riesgos).
- 9.2.2.3. Actas de reuniones de DIGECOG, DIGEPRES y DGII.

	<p>9.2.2.4. Captura de pantalla sistema de acuerdo de desempeño y competencias.</p> <p>9.2.2.5. Formulario del programa Burocracia Cero/Simplificación de trámites.</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		9.2.3. No se evidencia Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.
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>9.2.4. En el informe de relación de acuerdos, se evidencia que el Ministerio cuenta con 21 acuerdos: 10 están en 100% de cumplimiento, uno en un 80% y otro en un 31%. El resto de los acuerdos están en ejecución.</p> <p><b>Evidencia:</b> 9.2.4.1. Informe de relación de acuerdos.</p>	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>9.2.5. Para los años 2020, 2021 y 2022 el MH se mantuvo una puntuación de 7.00 en interoperabilidad (Acuerdo y Gestión, NORTIC A4), siendo esta la puntuación máxima en ese sub-pilar.</p> <p>Para mejorar la prestación de los servicios, a todos los servicios de la categoría exoneraciones del portal web del MH, se les habilito la opción de pago en línea y se les incluyo la opción de pago múltiple en el que los ciudadanos pueden pagar la cantidad de servicios que necesiten en una sola transacción.</p> <p>Un total de 6 servicios están interconectados con sistemas de otras instituciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>En los servicios de ITBIS en compras locales, Carnet de exención de ITBIS a las Zonas Francas (Emisión y Renovación) y servicio ISC a los seguros, Los analistas de la Dirección General de</i></li> </ul>	

	<p>Política y Legislación Tributaria (DGPLT), tienen acceso a la plataforma de la DGII para validar los expedientes recibidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· El servicio de <i>Impuestos Aduanales</i>: se tramita completamente a través de VUCERD y los analistas de DGPLT tienen acceso a la plataforma para validar los expedientes recibidos.</li> <li>· Al igual que el servicio de <i>Licencia para operar como agente consignatario de buques</i>, se tramita a través de VUCERD y los analistas de la Dirección Jurídica tienen acceso a la plataforma para validar los expedientes recibidos.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  9.2.5.1. Resultado detallado iTICge 2020 MH.  9.2.5.2. Resultado detallado iTICge 2021 MH.  9.2.5.3. Resultado detallado iTICge 2022 MH.  9.2.5.4. Índice de Interoperabilidad iTICge establecido por la OGTIC.  9.2.5.5. Automatización de los servicios.</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>9.2.6. Se realizan evaluaciones o verificaciones de documentos. En el 2021 se planificaron 13 verificaciones y se ejecutaron 12, con un cumplimiento de ejecución del 92%.</p> <p>Asimismo, en el 2022 se planificaron 28 verificaciones y se ejecutaron 9, con un cumplimiento de 32%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.2.6.1. Plan anual de verificación de documentos.  9.2.6.2. Verificaciones 2021 y 2022.</p>	

7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.

9.2.7. En el 2022 el MH participó en el Premio Nacional a la Calidad, organizado por el Ministerio de Administración Pública. En esta premiación obtuvimos *un certificado* de participación y *un informe de retorno* con los puntos fuertes y las oportunidades de mejora.

El MH cuenta con siete (7) certificaciones NORTIC activas, otorgadas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y comunicación (OGTIC).

En el 2021, a través del Ministerio de Hacienda, República Dominicana fue reconocida por el LATINFINANCE, por la operación de manejo de pasivos realizada en junio de ese mismo año.

En 2021, el país también fue galardonado por la operación de manejo de pasivos realizada en junio 2021, considerada la mejor del año por la reputada firma.

Asimismo, esta reputada firma, llevó a cabo el evento de premiación anual en la ciudad de New York y el Ministerio de Hacienda POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO, recibió el reconocimiento, en la categoría de “Gestión de Responsabilidad Soberana” por la operación de febrero de 2022, con la que se redujo el servicio de la deuda en US\$1,100 millones.

En el 2021, el gobierno logró un nuevo hito que pone a la República Dominicana más cerca del anhelado Grado de Inversión, luego de que por primera vez en su historia el país alcanzara la

	<p>calificación crediticia “BB”, otorgada por la agencia Standard &amp; Poor’s (S&amp;P Global).</p> <p>De igual manera, durante el 2021, Ministerio de Hacienda recibe felicitación del MAP por avances en el desempeño institucional, en el cual se obtuvo una valoración de 937 puntos (94 %), resultado que representa una mejora con respecto a la puntuación previa, de 782 puntos (78%) en el año 2020. El avance es una muestra de las acciones eficientes aplicadas por Hacienda para lograr un fortalecimiento institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>9.2.7.1. Certificado de participación Premio Nacional a la Calidad.</p> <p>9.2.7.2. <a href="#">Peso categorías y Puntuación de las NORTIC A6, NORTIC A5, NORTIC A4, NORTIC A3, NORTIC A2, y NORTIC E1 en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico.</a></p> <p>9.2.7.3. <a href="#">Certificaciones NORTIC activas.</a></p> <p>9.2.7.4. <a href="#">Nota de prensa LATINFINANCE 2022.</a></p> <p>9.2.7.5. <a href="#">Nota de Presa LATINFINANCE 2021.</a></p> <p>9.2.7.6. <a href="#">Nota de prensa Standard &amp; Poor’s mejor calificación crediticia en la historia del país.</a></p> <p>9.2.7.7. <a href="#">Nota de prensa Evaluación de Desempeño Institucional 2021.</a></p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>9.2.8. Se evidencian los resultados de cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros de acuerdo a lo programado. Durante el período de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p>2022 se ejecutó el 100.0% del presupuesto vigente, que en términos absolutos representa unos RD\$2,709.6 millones. De este monto, las remuneraciones y contribuciones representaron el 49.0%, RD\$ 1,328.2 millones; la contratación de servicios, 34.4%, RD\$ 932.4 millones; los materiales y suministros, 12.4%, RD\$ 335.8 millones; bienes muebles, inmuebles e intangibles, 4.2%, RD\$ 113.1 millones.</p> <p>Según la última evaluación del Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP) a junio del 2021 el MH obtuvo una puntuación de 94% y en el 2020, este índice fue de 94%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.2.8.1. <a href="#">Memoria Institucional del Ministerio de Hacienda 2020, 2021 y 2022.</a>  9.2.8.2. <a href="#">Resumen ejecutivo suministrado por el área de presupuesto.</a></p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>9.2.9. Se evidencia resultados positivos relacionados a los logros de la institución.</p> <p>El Presupuesto General del Estado para el 2022 plantearon un déficit equivalente al 3.0% del PIB, alineado con el proceso de consolidación fiscal que ha venido llevando el Ministerio.</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. 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</p>	

relación a lo presupuestado. 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. Guía CAF Poder Ejecutivo 2020 Página 131 de 132 Documento Externo SGC-MAP 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

	<p>del 2021 fue la adquisición del 49% de las acciones del capital suscrito y pagado de REFIDOMSA (recompra las acciones de REFIDOMSA)</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.2.9.1. <a href="#">Memoria Institucional MH 2020, 2021 y 2022.</a></p>	
--	--	--

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