

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Tesorería Nacional**

**FECHA:**

**31/05/2023**

## 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>		
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>La Tesorería Nacional (TN) es dirigida con un horizonte estratégico claramente definido, orientado al cumplimiento de las atribuciones legales y bajo un esquema altamente participativo. La TN ha formulado, desarrollado, revisado y actualizado su misión, visión y valores, durante el ejercicio de planificación estratégica, según lo establece la política de planificación institucional. Como resultado se tiene el Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025 alineado a la END, ODS, el Plan Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024), el Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda (MH) y PNPSP. El PEI 2022-2025 fue aprobado el 28 de junio del año 2022 y se encuentra disponible para consulta en el portal web institucional.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>I.1.1.1 Invitaciones a participantes externos al taller del PEI.</p> <p>I.1.1.2 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. Páginas (14-15).</p> <p>I.1.1.3 Política de Planificación Institucional. Página (8)</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>Luego de definir la misión y visión, la TN consensuó junto a sus colaboradores los valores que conforman el marco ético y de actuación en la institución. Estos son: Compromiso, Integridad, Transparencia y Excelencia. Estos últimos guardan coherencia con los principios 10 y 11: transparencia y rendición de cuentas, principio 4 establecidos en la Ley No. 247-12 de Administración Pública, los cuales sirven como marco general de valores de la administración pública.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  1.1.2.1 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. Páginas (14-15)  1.1.2.2 Socialización del Marco Estratégico Institucional: Misión, visión (pág. 01).  1.1.2.3 Socialización de valores Institucional (pág. 02).</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</p>	<p>La TN asegura la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos de una forma amplia: alineados a la END, ODS, el Plan Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024), el Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda (MH) y PNPSP.</p>	

Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p><b>Se evidencia:</b> I.1.3.1 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. pág. 6, párrafo 3.</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>La TN garantiza la comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los colaboradores y grupos de interés externos. Esto se realiza mediante Newsletter, murales, sesiones de socialización. Se han realizado talleres de refrescamiento de la cultura institucional, dividido en grupos para todo el personal. La periodicidad de la socialización se realiza conforme a la política de planificación.</p> <p><b>Se evidencia:</b> I.1.4.1 Presentación Taller de Fortalecimiento de la Cultura de la Tesorería Nacional. I.1.4.2 Listados de participantes e imágenes de los Talleres de Fortalecimiento a la Cultura TN. I.1.4.3 Convocatoria y Presentación de PEI a Grupos de interés Externos</p>	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo,	<p>La Institución asegura su efectivo funcionamiento, desarrollando lo establecido dentro de su política de planificación estratégica, revisando el marco estratégico cada cuatro años, monitoreando la metodología de valoración y administración de riesgos; así como el cumplimiento de nuestra Política de Ciberseguridad.</p> <p><b>Evidencia:</b> I.1.5.1 Política de Planificación Institucional. Páginas (8-18) I.1.5.2 Metodología de VAR TN. Páginas (5-12, 25-29)</p>	

<p>estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>I.1.5.3 Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad-política de tecnología. Páginas (57-67)</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La Tesorería Nacional en cumplimiento con las disposiciones de la Dirección General de Ética e Integridad Institucional (DIGEIG) ha migrado, desde su Comité de ética, a conformar su Comité de Integridad Institucional, desarrollado un sistema de gestión para la prevención de comportamientos no éticos y la corrupción.</p> <p>Este Comité realiza charlas de socialización para el seguimiento del código de ética e Integridad y se tiene un correo electrónico específico para las consultas éticas.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>I.1.6.1 Socialización del Código de Ética Institucional</p> <p>I.1.6.2 Código de Integridad Institucional de la Tesorería Nacional</p> <p>I.1.6.3 Sensibilización del Código de Integridad Institucional TN para el correcto proceder institucional</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La Tesorería Nacional ha mejorado su política de Recursos Humanos y ha incluido en sus planes de capacitación anual, las capacitaciones en liderazgo para líderes/directivo y empleados. A fin de reforzar la confianza mutua, la lealtad, el respeto entre los líderes y supervisados.</p> <p>La TN ha incluido en sus planes de capacitación anual, las capacitaciones en liderazgo para líderes/directivo y empleados.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p>	

	<p>I.1.7.1 Política de Recursos Humanos. Paginas (13-15, 22, 32-33)</p> <p>I.1.7.2 Plan de Capacitación 2022</p> <p>I.1.7.3 Procedimiento de Administración de Suplencias en Puestos Directivos por Ausencias Temporales</p>	
--	--	--

**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>La Tesorería Nacional ha definido una estructura de gestión adecuada (niveles, funciones y responsabilidades), que contribuye el cumplimiento de sus metas y objetivos. Las actualizaciones de las diferentes actualizaciones que se realizan en las estructuras, funciones y otras documentaciones relacionadas, son realizadas mediante Newsletter y pizarra de informativas colgadas en los pasillos de la institución, con la finalidad de que esta información llegue a cada uno de los colaboradores de la Tesorería Nacional.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>I.2.1.1 Informe de Estructura Organizativa</p> <p>I.2.1.2 Manual de Organización y Funciones</p> <p>I.2.1.3 Resolución de actualización de estructura organizativa</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>La Tesorería Nacional, utiliza la medición del Plan estratégico y del plan operativo mediante indicadores que impactan a objetivos y resultados</p>	



	<p>específicos a alcanzar por la institución. Los procesos y procedimientos asociados a estas iniciativas y los productos se encuentran alineados para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la TN, y sus colaboradores.</p> <p>Se mide el cumplimiento individual con los acuerdos de desempeños alineados al POA y cumplen con los indicadores de cumplimiento del Sistema de medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p><b>Se evidencia:</b>  1.2.2.1 Evidencia de la medición del PEI.  1.2.2.2 Puntuación indicadores del SMMGP al 31.12.2022  1.2.2.3 Ejemplo acuerdo de desempeño</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional 2022-2025, establece las directrices para lograr la transformación y modernización de TN con los más altos niveles de transparencia enmarcada en las mejores prácticas de tesorerías gubernamentales. Introduce mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento institucional alineado con el correcto ejercicio de su rectoría del Sistema de Tesorería, dirigidas y alineadas la Ley No. 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico (PNPSP) y en el Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024). En este PEI todas las áreas involucradas, y sus grupos de interés externos.</p>	

	<p>También se encuentra en el PEI en Análisis FODA realizado para mejorar la gestión en general y el rendimiento de la institución</p> <p><b>Se evidencia:</b>  I.2.3.1 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. Página (18)  I.2.3.2 Correo de convocatoria actores externos.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La TN incorporó en el seguimiento y monitoreo permanente a su Planificación Estratégica y Operativa, mediante la inclusión de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Política de Gestión Documental, la cual gestiona el sistema de información y la vigencia de los documentos mediante la plataforma ALFRESCO.</li> <li>• La metodología VAR, que identifica, controla y gestiona los riesgos.</li> </ul> <p><b>Se evidencia:</b>  I.2.4.1 Plataforma ALFRESCO  I.2.4.2 Política de Gestión de Control Documental  I.2.4.3 Metodología VAR</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La institución aplica Sistemas de Gestión de Calidad Total para la mejora continua. Utiliza el Marco Común de Evaluación (CAF) como modelo de excelencia. A partir del autodiagnóstico anual, se determinan planes de acción que son incorporados a la gestión regular de la organización, a fin de incorporar nuevas prácticas que procuren incrementar los niveles de productividad. A la vez, con la implementación de la Política de Auditoría Interna, se evalúa que se cumplan los criterios internos de calidad establecidos.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Se evidencia:</b>  I.2.5.1 Autodiagnóstico CAF mayo 2022  I.2.5.2 Política de Auditoría Interna. Pagina (11-12)</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>Para hacer más eficiente a esta Tesorería Nacional, se le da cumplimiento a la Política de Comunicaciones, la cual abarca los aspectos comunicacionales alineando la estrategia de la TN y con el MOF se designan las acciones comunicacionales que son responsabilidad del área. Con el nuevo PEI 2022-2025, se fortaleció y adecuó la estructura organizacional del área para lograr alcanzar todos los grupos de interés, incluyendo la formalización de la comunicación vía redes sociales.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  I.2.6.1 Informe de TN en los medios.  I.2.6.2 Política de Comunicaciones. Paginas (9-26)</p>	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>La Tesorería Nacional crea las condiciones para una adecuada gestión de procesos y proyectos. Los mismos se encuentran enmarcados en la Planificación Estratégica PEI 2022-2025, con el equipo responsable e involucrados. Para los proyectos se tiene definido su alcance, actividades, evidencias de seguimiento y los fondos que necesitan. Para los procesos su seguimiento y mejora se realizan desde el macroprocesos y procesos de cada área, así como su seguimiento por parte del equipo de Planificación y Desarrollo.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  I.2.7.1 Programa para el Fortalecimiento de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF)</p>	

	I.2.7.2 Correo de revisión de procesos, procedimientos	
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>Debido a que la comunicación es un factor crítico para el éxito y el avance sostenido de la institución, la TN ha creado las condiciones para que exista un proceso fluido de la misma, tanto interna y externamente; mediante el cumplimiento a su Política de Comunicaciones.</p> <p>A nivel interno se asegura mediante Newsletter y mural de comunicaciones.</p> <p>A nivel externo mediante las redes sociales institucionales, las notas de prensa y comunicaciones.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  I.2.8.1 Política de comunicación Institucional.  Paginas (9-26)  I.2.8.2 Mural informativo.  I.2.8.3 POA de la división de comunicaciones.</p>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>Los líderes de la Tesorería Nacional están comprometidos con la mejora continua y la innovación. Se realizan capacitaciones al personal según el Plan Anual de capacitaciones y las necesidades detectadas en la evaluación del desempeño.</p> <p>Se han mejorado ya actualizados los procesos internos de la institución mediante la asistencia técnica del CAPTAC.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  I.2.9.1 Informe del CAPTAC.  I.2.9.2 Nivel de avance de la documentación.</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>Tesorería Nacional comunica las iniciativas de cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.          Todo cambio es comunicado a los servidores mediante Newsletter y mural de comunicaciones.</p> <p><b>Se evidencia:</b>          1.2.10.1 Socialización de actualización política de Seguridad          1.2.10.2 Newsletter informativo de cambios en el parqueo</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>Areas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Los líderes de la Tesorería Nacional predicán con su ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y los valores establecidos.          Se creó el comité de Responsabilidad social corporativa que ha realizado campañas de aporte de los colaboradores.</p> <p><b>Se evidencia:</b>          1.3.1.1 Informe Encuesta de Clima          1.3.1.2 Fotos de entrega de escolares a estudiantes de pocos recursos.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La TN promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre sus líderes y colaboradores. Desde la máxima autoridad se expone un estilo de liderazgo transformacional.          Con el apoyo al Comité de Integridad Institucional, se contrarresta cualquier tipo de discriminación fomentando la igualdad de oportunidades y</p>	

	<p>abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  I.3.2.1 Procedimiento de medición del Nivel de Servicio a través del buzón de Sugerencias y Denuncias  I.3.2.2 Correo del Comité de Integridad Institucional</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Los servidores son consultados e informados sobre los asuntos claves relacionados con la Tesorería Nacional. También son consultados en proyectos importantes, participando de las jornadas de socialización.</p> <p>Los asuntos claves relacionados con la TN es comunicado a los servidores mediante Newsletter y mural de comunicaciones.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  I.3.3.1 Newsletter informativo  I.3.3.2 Encuestas de Servicios Internos 2022.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Los líderes apoyan a los colaboradores de la organización de las tareas, a través de los planes operativos anuales, a su vez se traducen en acuerdo de desempeño y los mismo son monitoreados cada 4 meses ofreciendo retroalimentación permanente en cada área.</p> <p>El monitoreo efectivo y periódico de las tareas a través de los acuerdos del desempeño del personal desempeño.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  I.3.4.1 Acuerdos de Desempeño  I.3.4.2 Política de RRHH. Paginas (11-15)</p>	

<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La máxima autoridad a través de un liderazgo participativo motiva y potencializa a sus colaboradores a través de la delegación de autoridad y responsabilidades en actividades gerenciales.</p> <p>En la Tesorería Nacional existe una cultura de confianza y delegación. En atención a la necesidad organizacional, el alineamiento funcional y las responsabilidades del equipo, los directores y encargados de departamento delegan la representación de su unidad funcional en sus colaboradores.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  I.3.5.1 Política de Recursos Humanos. Página 22  I.3.5.2 Procedimiento Administración de Suplencias en Puestos Directivos por Ausencias Temporales</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La TN promueve una cultura de aprendizaje y anima a los empleados a ampliar sus competencias y se adaptan y cumplan con nueva demandas y requisitos. Se incentiva que los colaboradores participen en seminarios internacionales, interinstitucionales y de buenas prácticas internacionales.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  I.3.6.1 Plan Anual de Capacitación 2022</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La TN reconoce y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo y anima a los empleados a ampliar sus competencias.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  I.3.7.1 Política de Reconocimiento</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>La identificación y el tratamiento de los grupos de interés, es un punto clave para el cumplimiento de las estrategias organizacionales. Por eso durante el proceso de planeamiento estratégico, se dedicó una sesión a la caracterización de estos grupos, considerando sus expectativas presentes y futuras sobre: qué ven, qué piensan, qué hacen, cómo interactúan y qué resultados esperan de la TN.</p> <p>Estas reuniones se realizaron tanto en el momento de definir nuestro PEI, como anterior a su aprobación.</p> <p>Semestralmente, al realizar el monitoreo del PEI, se ajusta cualquier cambio en las metas. Adicional, tan pronto surge una necesidad de externa o interna, las áreas solicitan revisar su PEI, estos posibles cambios se socializan y si todos están de acuerdo, se procede con la modificación.</p> <p>periodicidad</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1.4.1.1 Participación de actores en el Plan Estratégico Institucional</li> <li>-1.4.1.2 Correos de socialización</li> </ul>	



	-I.4.1.3Fotos de reuniones grupos de interés externo	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>La Tesorería Nacional desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde el MINPRE y Ministerio de Hacienda, CGR y DIGEPRES. Como parte de su función como Órgano Rector del Sistema de Tesorería. La TN junto a la Dirección General de Crédito Público, la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y la Dirección General de Presupuesto, conforman el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE). Por ley se han definido sus funciones en la administración del proceso de ejecución del gasto. En conocimiento de ello y manteniendo un liderazgo activo en el sector, la institución forma parte del comité técnico del SIAFE y liderea el Comité de Interinstitucional de Caja.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Minutas de reuniones del comité de Caja.</li> <li>-Participación en el PES</li> <li>-Reuniones con la DIGEPRES, DIGECOG.</li> </ul>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>La TN participa activamente en el Plan Estratégico Sectorial de la política fiscal en el cual se plasma una serie de acciones, relacionadas con el quehacer de la institución. En la elaboración de su planificación estratégico, para desarrollar los objetivos estratégicos y coadyuvar en la visión del país definida en la Ley No. 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico (PNPSP) y en el Plan</p>	

	<p>Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024).</p> <p>Su objetivo fundamental, es facilitar la articulación y direccionalidad del propósito institucional alineado con el correcto ejercicio de su rectoría del Sistema de Tesorería, permitiendo así que las iniciativas definidas estén dirigidas y alineadas a la visión institucional.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  I.4.3.1 Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES)  I.4.3.2 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. Páginas (5-7).</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La TN ha plasmado en su PEI las estrategias primarias para fortalecer el trayecto de excelencia y mejora continua en el Sector Público. Ha alineado su quehacer institucional y del Órgano Rector, para desarrollar los objetivos estratégicos y coadyuvar en la visión del país definida en la Ley No. 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y en el Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024).</p> <p><b>Se evidencia:</b>  I.4.4.1 Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES)  I.4.4.2 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. Páginas (5-7)</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de</p>	<p>La institución involucra a los políticos y otros grupos de interés en el sistema de gestión, es a través de la participación de TN en el Comité</p>	

<p>presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Técnico del SIAFE, la Mesa de Control de la Administración Pública y el Comité Interinstitucional de Caja.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  I.4.5.1 Ayuda Memoria de la Ira Reunión Ordinaria del Comité de Gestión de Caja  I.4.5.2 Participación de TN en Comité Técnico del SIAFE.  I.4.5.3 Participación de TN en Mesa de Control.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La institución participa de las actividades organizadas por las Asociaciones Profesionales. De conformidad con la Ley No. 41-08 y el Reglamento 529-09 de Relaciones Laborales, se ha conformado la Asociación de Servidores Públicos, quienes fueron elegidos libremente en Asamblea. Las autoridades manifiestan su apertura permanente al diálogo, con el fin de que las disposiciones tecno-jurídicas sean aplicadas a todos los niveles de la institución.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  I.4.6.1 Asociación de Servidores Públicos</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La TN proyecta una buena imagen a través de la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización para los ciudadanos y sus grupos de interés. Mediante su Política de Comunicación, mantiene una fluida comunicación centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  I.4.7.1 Redes sociales institucionales  1.4.7.2 POA División de Comunicaciones 2022</p>	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>Durante su planificación estratégica, la TN identificó las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante un análisis de prioridades, definiendo los factores claves de éxito, así como los procesos y áreas que resultan claves para el desarrollo institucional. Adicional, se efectuó un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA), que posee o confronta la institución, con relación a los planteamientos del plan ya elaborado.</p> <p>Los lineamientos y objetivos fueron actualizados acorde a las informaciones nuevas arrojadas por el FODA y han sido plasmados en el plan estratégico.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 2.1.1.1 Plan Estratégico Institucional Pág.18-19 2.1.1.2 Análisis FODA.</p>	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>Durante el proceso de planificación estratégica, la TN identificó a sus grupos de interés, realizando un análisis de expectativas a ser considerados en la definición e implementación de estrategias institucionales, creando una propuesta de valor por grupo de interés para satisfacer sus expectativas, en el Plan Estratégico.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 2.1.2.1 Identificación de Grupos de Interés y sus Expectativas en Plan Estratégico Institucional. 2.1.2.2 Comunicación de socialización PEI.</p>	

<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La TN ha realizado un análisis de las estrategias que inciden en la planificación y ha propuesto iniciativas que enmarcan una revisión del marco legal de la institución en su competencia como Órgano rector del sistema de tesorería.</p> <p>En cumplimiento con la Política de Planificación y de los procedimientos definidos se realiza el monitoreo medición y/o evaluación de los logros de la TN.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  2.1.3.1 PEI pagina 8-10  2.1.3.2 TDR revisión marco legal-normativo. Pág. 6  2.1.3.3 Memoria anual 2022. Pág. 2-5</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La TN analizó el desempeño y las capacidades internos con un enfoque sistemático de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Como resultado de este ejercicio se tiene una matriz FODA. Acerca de la gestión de riesgos, la TN definió una metodología de Administración y Valoración de riesgos que abarcan todos los controles internos de la institución.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  2.1.4.1 PEI (FODA). página 18  2.1.4.2 Metodología VAR (Matriz de riesgos) pag.10-11  2.1.4.3 Política de Planificación Institucional. Pag.10</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>
<b>La Organización:</b>		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	<p>La TN ha traducido su misión y visión en objetivos estratégicos y operativos que constan en su Plan Estratégico y Operativo anual, alineando el quehacer institucional y del Órgano Rector, para desarrollar los objetivos estratégicos y coadyuvar en la visión del país definida en la Ley No. 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y en el Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024).</p> <p><b>Se evidencia:</b> 2.2.1.1 Sección Ejes, Directrices y Objetivos en Plan Estratégico Institucional. Página 16-17.</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>Las estrategias y planes en el marco estratégico son realizados con el apoyo e involucramiento de todos los grupos de interés, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 2.2.2.1 FODA. 2.2.2.2 Comunicación de socialización del PEI. 2.2.2.3 Correo de convocatoria PEI</p>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>La Tesorería Nacional considera el impacto medioambiental en el diseño de sus estrategias incorporando en sus planes operativos, la ejecución de una política de responsabilidad social, que está</p>	

	<p>articulada con los órganos responsables del cuidado del medio ambiente en la República Dominicana. Los aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y de género se integran en el POA de cada área, implementando un programa medioambiental "Recicla para una Vida Mejor".</p> <p><b>Evidencia:</b>  2.2.3.1 Política de Gestión Medioambiental. Pag.6-7  2.2.3.2 Plan de Responsabilidad Social.  2.2.3.3 Recicla para una vida mejor.</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>Para asegurar que la Tesorería Nacional cuenta con la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia, se realiza un proceso de análisis de capacidad institucional en conjunto con la dirección Administrativa y Financiera y el Departamento de Planificación y desarrollo. Trabajando de manera coordinada para evaluar la capacidad de infraestructura física y tecnológica, de recursos humanos y financiera, con el objetivo de alcanzar las metas estratégicas del periodo. Para ello, se realiza el plan anual de compras mediante un requerimiento a las unidades organizacionales de sus necesidades para las metas del siguiente período; plasmándose estas como parte integral del presupuesto del plan operativo. Finalmente, en función del techo de presupuesto aprobado, se priorizan los gastos fijos y se ejecutan los procesos de compras.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  2.2.4.1 Informe de Presupuesto Físico Financiero.  2.2.4.2 Plan anual de compras.  2.2.4.3 política Administrativa y financiera.</p>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>La TN en el marco de su Planificación Estratégica y en cumplimiento con la Política De Planificación Institucional, definió las prioridades en el marco de su proceso estratégico, identificando los ejes y objetivos estratégicos, los cuales deben ser priorizados para la asignación de recursos (humanos y financieros) e intervención organizacional. Todo esto, y para poder cumplir con la metas y objetivos plasmados, presentó una propuesta de rediseño organizacional.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 2.3.1.1 Plan Estratégico Institucional. Pag 16-18 2.3.1.2 Informe CAPTAC. Pag.10</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>La TN en cumplimiento de su política de planificación institucional, desarrolló desde su PEI los productos, planes y actividades con sus diferentes indicadores en su plan operativo anual. Los mismos se encuentran alineados y se monitorean según lo establecido en la política.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 2.3.2.1 PEI. Pag.24 2.3.2.2 Política de Planificación Institucional. Pag.3 2.3.2.3 POA de Planificación y Desarrollo</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>La TN en cumplimiento a su política de comunicación institucional comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales</p>	



	<p>para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>A nivel interno mediante Newsletter, mural institucional, circulares y reuniones presenciales y virtuales. A nivel externo mediante notas de prensa, redes sociales, ruedas de prensa, etc.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>2.3.3.1 Política de comunicación institucional. Pag.3</p> <p>2.3.3.2 Newsletter y foto del mural</p> <p>2.3.3.3 Informe de la TN en los medios</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La Tesorería Nacional en cumplimiento de la política de planificación institucional, realiza un monitoreo, medición y evaluación de manera trimestral, semestral y anual de los logros de cada área de la institución en todos los niveles, con los responsables de estos. En el monitoreo se valida y retroalimenta el nivel de avance alcanzado y se realizan los ajustes o cambios necesarios. El monitoreo es socializado interna (mediante correos y reuniones) y externamente (en el portal de transparencia)</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>2.3.4.1 Política de planificación institucional. Página 9-10</p> <p>2.3.4.2 Monitoreo POA</p> <p>2.3.4.3 Portal de transparencia</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La Tesorería Nacional identifica las necesidades de cambio y de impulsores de innovaciones mediante:</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>-La participación en el Foro General de Tesorerías Generales de América Latina (FOTEGAL).  -Acorde a los lineamientos del FMI y CAPTAC recibe las herramientas para implementar las buenas prácticas internacionales. Alienado a estas, se encuentra en proceso de formulación del modelo de tesorería basado en riesgo, donde se integran las formas, formatos y estructuras de una tesorería moderna apoyada en la tecnología y el recurso humano.</p> <p>Actualmente se encuentran en proceso las iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Programación de caja</li> <li>-Pago de nómina en moneda extranjera.</li> <li>-Relanzamiento de la plataforma SIRITE.</li> <li>-La gestión de activos y pasivos del tesoro.</li> <li>-La modernización del marco legal.</li> </ul> <p><b>Se evidencia:</b>  2.4.1.1 Foro General de Tesorerías Generales de América Latina.  2.4.1.2 Informe CAPTAC. Pag.19  2.4.1.3 Monitoreo PROGEF. Pág.6</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>La TN construye una cultura a través de la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones.</p> <p>La integración de nuestra Tesorería Nacional desde un principio a la FOTEGAL, parte en lo fundamental del criterio de modernizar nuestra Tesorería, observando detenidamente los avances que han logrado países como Brasil, Chile, Costa Rica, Colombia y otros, en sus tesorerías, para luego en el país incorporar mejoras a través de alianzas, asesorías técnicas, talleres, etc.</p>	

	<p>Con el CAPTAC se realizó un análisis de la incorporación de las mejores prácticas internacionales en la TN, la cuales sirvieron de insumo para el PEI 2022-2025. que sirvieron de base para que luego de los talleres de PEI, se envió una encuesta sobre las iniciativas tecnológicas y en función de los resultados arrojados, se presentaron las iniciativas en el PEI.</p> <p>Con la DIGECOG se realizó un Benchlearning sobre buenas prácticas.</p> <p>Con la DGCP Intercambio de conocimientos sobre mejores prácticas en Compras Públicas Sostenibles.</p> <p>Participación en seminario “Gestión Moderna de Tesorería” organizado por el Centro Regional de Asistencia Técnica del FMI para Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR).</p> <p><b>Se evidencia:</b>  2.4.2.1 Foro General de Tesorerías Generales de América Latina.  2.4.2.2 Informe CAPTAC. Pag.20  2.4.2.3 Plan estratégico institucional. Pag 36 Eje 3.</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La Tesorería Nacional dentro de su planificación estratégica definió un eje acerca de la innovación tecnológica y continuidad de las operaciones, considerando al recurso humano y a los recursos tecnológicos. EL PEI 2022-2025 junto a sus ejes, objetivos y productos estratégicos ha sido comunicado y socializado a los grupos de interés relevantes por los medios correspondientes.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p>	

	<p>2.4.3.1 PEI. Pag.16-17-23</p> <p>2.4.3.2 TDR Plataforma de servicios</p> <p>2.4.3.3 Socialización del PEI con los grupos de interés</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>La Tesorería Nacional mediante las sesiones de planificación estratégica y de manera permanente promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión. Mediante la plataforma de servicios se trabaja para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir tiempos, y proporcionarles servicios de manera más eficiente y gratuita.</p> <p>Se participa en las mesas de trabajo interinstitucionales como Burocracia Cero, Ejes Transversales, PES 2021-2024.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>2.4.4.1 Correos de reuniones de socialización ideas creativas PEI</p> <p>2.4.4.2 Correo de socialización de resultados CAPTAC</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Para asegurar que la Tesorería Nacional cuenta con la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia, se realiza un proceso de análisis de capacidad institucional. El equipo directivo evalúa la capacidad de infraestructura física y tecnológica, de recursos humanos y financiera, para alcanzar las metas estratégicas del periodo. Para ello, se realiza el plan anual de compras mediante un requerimiento a las unidades organizacionales de sus necesidades para las metas del siguiente período; plasmándose estas como parte integral del presupuesto del plan operativo.</p>	

	<p>Finalmente, en función del techo de presupuesto aprobado, se priorizan los gastos fijos y se ejecutan los procesos de compras.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  2.4.5.1 Plan anual de compras. Pag.16-18  2.4.5.2 Política Administrativa y Financiera. Página 14.</p>	
--	---	--

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La TN realiza levantamientos de requisición de personal periódicamente, socializando con las áreas, atendiendo a sus necesidades, tomando en cuenta los procesos y funciones requeridas alineadas a la estrategia y los objetivos institucionales.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.1.1.1 Política de RRHH. Pag.3  3.1.1.2 Organigrama Estructural  3.1.1.3 Manual de Organizaciones y funciones</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</p>	<p>El eje central de la política de reclutamiento de RRHH de la TN, está orientada a la transparencia de las diferentes áreas comprometidas con el desarrollo institucional, para alcanzar nuevos estándares, en las transformaciones de mejoras</p>	

<p>la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>continuas en el talento humano. Esta política prioriza el desarrollo de las capacidades y conocimientos, en función de la planificación estratégica institucional. Es decir, que los recursos disponibles para implementar el plan de capacitación del personal se enfocarán en primera instancia, a cubrir las competencias y deficiencias que sean necesarias para el cumplimiento de la misión y la visión de la organización.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.1.2.1 Procedimiento inducción de personal  3.1.2.2 Procedimiento de monitoreo y evaluación de desempeño.  3.1.2.3 política de RRHH página 13 punto 2.4</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>La TN en cumplimiento a su política de RRHH esta circunscrita a los lineamientos establecidos en la Ley No. 41-08 y sus Reglamentos de Aplicación, considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. Esto se verifica en los planes de capacitación, de dotación de personal, en las actividades de responsabilidad social y las facilidades implementadas para el teletrabajo. Con esto, la TN equilibra el trabajo y la vida laboral.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 3.1.3.1 Política de Recursos Humanos. Pag.31 punto 2.17 3.1.3.2 Plan de dotación de personal. 3.1.3.3 Foto de actividades de responsabilidad social “La Tesorería con los niños, regalo de escolares”</p>
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Para promover una cultura de desempeño del talento, la Tesorería Nacional cuenta con una Política de reconocimiento al personal, (en proceso de revisión), con</p>	<p>Para promover una cultura de desempeño del talento, la Tesorería Nacional cuenta con una Política de reconocimiento al personal, (en proceso de revisión), con procedimientos de</p>

	<p>procedimientos de evaluación de desempeño, la política de RRHH, y procedimiento de bono por desempeño individual, que se fundamenta en: cumplimiento de plan estratégico, régimen ético y disciplinario, evaluación del desempeño individual y liderazgo.</p> <p>Los líderes de la Tesorería Nacional predicen con su ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y los valores establecidos.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.1.4.1 Política de Reconocimiento al desempeño. Página 4. Punto 2.3  3.1.4.2 Política de RRHH. Pág. 25. Punto 2.11  3.1.4.3 Procedimiento del bono por desempeño</p>	<p>evaluación de desempeño, la política de RRHH, y procedimiento de bono por desempeño individual, que se fundamenta en: cumplimiento de plan estratégico, régimen ético y disciplinario, evaluación del desempeño individual y liderazgo.</p> <p>Los líderes de la Tesorería Nacional predicen con su ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y los valores establecidos.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.1.4.1 Política de Reconocimiento al desempeño. Página 4. Punto 2.3  3.1.4.2 Política de RRHH. Pág. 25. Punto 2.11  3.1.4.3 Procedimiento del bono por desempeño</p>
--	--	--

--

<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y</p>	<p>La TN tiene como objetivo apoyar una cultura del desempeño con las personas (acuerdos), además de monitoreo y evaluación del desempeño</p>	



<p>evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>sistemáticamente. En tal sentido se cuenta con un manual de perfiles de competencias y descriptivos de cargos. La institución monitorea el desempeño de manera trimestralmente y de manera anual para fortalecer los procesos, con la participación de los directivos por áreas, quienes socializan con los colaboradores determinando las necesidades.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.1.5.1 Política de RRHH. Página 7. Punto 2.2.3  3.1.5.2 Manual de Organizaciones y Funciones. Página 6.  3.1.5.3 Procedimiento de levantamiento de los Acuerdo de desempeño</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>La TN en apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos, se implementó la política de Recursos humano y se realizan en la encuesta de clima anual, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres y niveles de satisfacción. Mediante la formulación de detección de necesidades de capacitación anualmente se validan los niveles educativos y las capacitaciones requeridas. Con el análisis de la escala salarial se mantiene estandarizado los rangos salariales.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.1.6.1 Política de RRHH. Página 13  3.1.6.2 Política de genero  3.1.6.3 Resultado de encuesta de clima. Página 11</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>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La TN implementa un plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y</p>	

		<p>futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. En el entendido de que los conocimientos, habilidades y actitudes son un complemento fundamental, para el desarrollo personal y el alcance de los objetivos estratégicos, la TN ha definido un Diccionario de Competencias. En estos documentos han sido definidos el comportamiento esperado de cada colaborador para hacer sostenible los resultados institucionales. Con el procedimiento de evaluación del desempeño, se detecta las necesidades de capacitación para cumplir con las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. Posteriormente se realiza un plan de desarrollo de competencias por puesto de trabajo, validado con cada supervisor.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.2.1.1 Procedimiento de evaluación por desempeño.  3.2.1.2 Diccionario de Competencias.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Con el procedimiento de contratación y selección de personal, se integran los talentos necesarios para lograr la Misión, Visión y Objetivos. Con el plan anual de capacitación, se especializan en las</p>	<p>Con el procedimiento de contratación y selección de personal, se integran los talentos necesarios para lograr la Misión, Visión y Objetivos. Con el plan anual de capacitación, se especializan en las</p>	

	<p>áreas que necesitan para lograr los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>3.2.2.1 Procedimiento de planificación de dotación de personal.</p> <p>3.2.2.2 Plan Anual de Capacitación.</p>	<p>áreas que necesitan para lograr los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>3.2.2.1 <b>Procedimiento de contratación y selección de personal.</b></p> <p>3.2.2.2 Plan Anual de Capacitación.</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>La TN como forma de potencializar sus RRHH ha revisado y actualizado su plan de capacitación con el objetivo de establecer nuevas e innovadoras formas de aprendizaje que permitan desarrollar competencias y diseño de trabajo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad de estos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>3.2.3.1 Capacitación de Personal contemplado en el Plan Operativo Anual.</p> <p>3.2.3.2 Plan Anual de capacitación</p>	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales,	<p>La TN ha logrado establecer planes y estrategias de capacitación, que le permiten desarrollar competencias individuales, como es el manejo y uso de herramientas modernas y actualizadas que</p>	

<p>desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>contribuyen al fortalecimiento de los diversos instrumentos de la gestión pública, incluyendo habilidades gerenciales y de liderazgo.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.2.4.1 Plan de Capacitación.  3.2.4.2 Evaluación del liderazgo en la encuesta de clima organizacional. Página 11.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La institución apoya a los nuevos empleados por medio de la tutoría. Finalizada la inducción general de la institución, se le asigna al colaborador de nuevo ingreso, un tutor que le acompañará en la inducción del cargo, mostrándole la modalidad de ejecución de los procesos con los que está vinculado. Se entrega al tutor, un formulario en que registra la cantidad de horas que ha estado en el proceso de mentoring. La calidad de la tutoría es evaluada por el colaborador y es firmada por ambos participantes.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.2.5.1 Política de Recursos Humanos. Pág. 11 punto  3.2.5.2 Procedimiento de Inducción del Personal.  3.2.5.3 Registro de Inducción del Personal</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La TN promueve la movilidad a través del cambio de roles. Las vacantes disponibles del rediseño organizacional aprobado van a ser concursadas, en cumplimiento de las directrices del MAP. Se consideran de manera interna, tomando en consideración el desempeño anterior de los colaboradores para ocupar de manera interina las posiciones. Igualmente, los puestos disponibles son cubiertos por los mismos empleados.</p> <p>La movilidad externa es promovida publicando los concursos disponibles en la administración pública a</p>	

	<p>través del Newsletter y en cumplimiento a las directrices del MAP.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.2.6.1 Procedimiento de Traslado Interno de Personal.  3.2.6.2 Procedimiento de Traslado Externo 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>La organización utiliza métodos modernos, para sus actividades formativas. En el Plan de Capacitación se pueden encontrar diversos programas e-learning, que se imparten con diferentes instituciones de manera tanto presencial como virtual. También es destacable que la TN en colaboración con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), ha diseñado e implementado un Módulo de Tesorería (virtual) en el Diplomado de Hacienda, especialización técnica en Tesorería, para todas las Tesorerías Institucionales y los servidores de esta entidad.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.2.7.1 Plan Anual de Capacitación</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La TN suministra capacitación periódicamente en temas de gestión de riesgos y conflicto de interés, como procesos regulares para el mantenimiento de la ética y la aplicación de las Normas Básicas de Control Interno.</p> <p>Conforme los lineamientos de los órganos rectores involucrados han sido revisados la metodología de riesgo, como el código de ética institucional.</p> <p>En lo relativo a gestión de la diversidad y enfoque de género, la TN es un empleador que en su plantilla presenta un % de mujeres colaboradoras y % de personal femenino en puestos de dirección. Se capacita al personal mediante charlas de empoderamiento femenino.</p>	

	<p>En la gestión de riesgos el personal se encuentra en proceso de capacitarse para luego replicar lo aprendido y certificar a la institución en riesgos mediante la ISO 31000.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.2.8.1 Sensibilización conflicto de interés.  3.2.8.2 Comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo.  3.2.8.3 Charla de empoderamiento femenino.</p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El impacto de las capacitaciones es evaluado con relación al desempeño del cargo. Según el Procedimiento de Evaluación de Capacitación, los supervisores contrastan el desempeño anterior del colaborador con el actual, una vez cerrada la curva de aprendizaje. De la misma manera, quien recibe el conocimiento evalúa a la entidad proveedora y manifiesta si las distinciones de las jornadas de capacitación le son útiles en el desempeño de sus funciones. Estos elementos son considerados para la selección de proveedores y la carrera profesional del servidor.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.2.9.1 SEDE: Evaluación del impacto de la capacitación en el desempeño del cargo</p>	

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

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

	<p>periódicas para retroalimentar sobre la gestión. Los resultados de estas reuniones se plasman en planes de mejora y acciones de seguimiento de los diferentes aspectos en las áreas.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 3.3.1.1 Política de Comunicación Institucional. Página 9 punto 3.1.1</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En la TN, existen mecanismos formales para la aportación de ideas y sugerencias de los colaboradores. Estas han sido definidas en la Política de Comunicaciones, en la comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo y el procedimiento del Buzón de Sugerencias. Así como en las encuestas internas.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 3.3.2.1 política de comunicación Institucional. Página 8-9 punto 2.4 3.3.2.2 Procedimiento de medición a través del Buzón de Sugerencias, Quejas y Denuncias. 3.3.2.3 Taller mesa de transformación.</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Los procesos, planes y estrategias de la organización se realizan a través de un ejercicio participativo; así como la identificación e implantación de acciones de mejora. La Tesorería Nacional (TN) es dirigida con un horizonte estratégico claramente definido, orientando al cumplimiento de las atribuciones legales y bajo un esquema altamente participativo. La Tesorería Nacional ha formulado, desarrollado, revisado y actualizado su misión, visión y valores, durante el ejercicio de planificación estratégica, según lo establece la política de planificación institucional. En estas sesiones de trabajo se socializó con los actores de la institución, incluyendo representantes de la ASAP y del Comité de Ética. La Tesorería</p>	

	<p>Nacional ha revisado, mapeado, descrito y documentado sus procesos.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.3.3.1 Ajustes de PEI.  3.3.3.2 Correo socialización PEI.</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La TN ha establecido la forma de medir los resultados a través del consenso/acuerdo entre directivos y supervisados sobre los objetivos propuestos por medio a los ejercicios de planificación operativa y la formulación de los acuerdos de desempeño.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.3.4.1 Sesiones de equipo para elaboración del Plan Operativo (Correo y registro de participantes)  3.3.4.2 Acuerdos de Desempeño.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>En el POA se ha establecido la satisfacción del cliente interno. La medición que requiere de una retroalimentación directa de quien recibe el servicio, dándoles la oportunidad a través de un sistema electrónico de encuestas, de realizar todas las propuestas de mejora en atención a los procesos evaluados. Los informes de las encuestas son publicados en la Plataforma Alfresco y comunicados por Newsletter, para que todos los colaboradores puedan acceder a ellas.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.3.5.1 Correo Convocatoria para participar en encuesta PEI.  3.3.5.3 Newsletter informativo.</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el</p>	<p>En el POA se establece que las áreas competentes aseguren buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, mediante el mantenimiento</p>	



<p>cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>preventivo de la planta física. En lo relativo al cuidado de la salud, se realizan jornadas y charlas de prevención y se socializan y apoyan las jornadas de prevención del cáncer de mama, vacunación, etc. Desde el consultorio médico, todos los colaboradores tienen acceso a los primeros auxilios y consultas médicas de primer nivel de atención y preventiva. Se ha establecido el Comité de Salud y Riegos Laborales el cual realiza simulacros, charlas y capacitaciones para los colaboradores. Las áreas de la institución se encuentran señalizadas con la ruta de evacuación.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.3.6.1 Política de Seguridad y Salud Ocupacional. Página 31. Punto 2.17  3.3.6.2 correo de socialización de prevención contra el cáncer de mama.</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La Tesorería Nacional asegura el equilibrio entre el trabajo y la vida de los empleados, en la pandemia se estableció el teletrabajo y se proporciona la flexibilidad a personas para trabajar de manera flexible por temas médicos.</p> <p>Se ofrecen las licencias de maternidad, enfermedad y paternidad con todos los permisos correspondientes para el seguimiento médico.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.3.7.1 Pantalla de seguimiento de teletrabajo</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En la TN se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad según lo establecen las políticas del Estado y nuestra política de RRHH.</p> <p>En la institución se brinda el apoyo necesario y al alcance para que los colaboradores con necesidades</p>	

	<p>especiales puedan desarrollarse de la mejor manera. Se pueden destacar los ejemplos de 2 colaboradores que actualmente laboran de manera satisfactoria gracias a la adecuación de sus espacios de trabajo según sea el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obelis Sánchez: No vidente (cuenta con una computadora especial para poder realizar sus labores y se evita la colocación de objetos peligrosos dentro de las instalaciones para evitar accidentes).</li> <li>• Rafael Ceballos: Dismetría (Se ha acondicionado en el primer nivel de las instalaciones institucional, en las cercanías de todas las áreas de necesidades básicas para como es el baño y comedor con la finalidad de reducir el exceso de esfuerzo a la hora de moverse dentro de la instalación).</li> </ul> <p><b>Se evidencia:</b>  3.3.8.1 Directrices relativas a empleados con discapacidad contempladas en la Política de Recursos Humanos. Página 6 punto 2.2.1  3.3.8.2 Taller interacción y trato digno a personas con discapacidad.</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La TN recompensa a los colaboradores de forma monetaria mediante el cumplimiento de la política de recursos humanos y de beneficios: Se establecen los beneficios de bonos por desempeños, de bonos de cumplimiento de indicadores del SISMAP, y bonos correspondientes al sector hacendario.</p> <p>De los beneficios no monetarios se apoyan la conformación de equipos de softball, la inclusión en la estructura organizacional de la división de beneficios laborales y el dispensario médico, el cual</p>	

	<p>se encuentra disponible en horario extendido. Se realizan jornada de salud, y se le permite los permisos por situaciones médicas. Además, la TN se acoge a las disposiciones de la Ley No. 41-08 respecto de los permisos para formación y estudio, adaptación de horarios de trabajo, etc. La política de recursos humanos establece que en atención a condiciones específicas de un servidor y considerando la naturaleza del cargo, el colaborador puede solicitar un cambio de horario a través de su supervisor.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  3.3.9.1 Procedimiento Bono Por desempeño  3.3.9.2 Política de Recursos Humanos. Página 19, punto 2.6.1</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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	1. La TN es una institución pública, cuya naturaleza es fundamentalmente operativa y técnica, pero se tienen criterios claros con respecto a los compromisos y alianzas de tipos sociales y humanas que se deben establecer con entidades del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles que redunden en beneficios del país. En el taller de planificación	

<p>comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>estratégica se identificaron y/o confirmaron nuestros socios claves:  Del sector bancario:  Banco Central, Banco de Reservas  De las Instituciones Públicas:  DIGEPRES, DIGECOG, MH, CGR, DGCP, DGPLT, CP  Tesorerías Institucionales.  2. A través del CAPGEFI, ofrecemos capacitación a todos los servidores públicos en: introducción al Sistema de Tesorería, y el diplomado en especialización técnica en Tesorería.  Para los ciudadanos y la sociedad civil les ofrecemos cualquier tipo de información vía la OAI.  3. Con los organismos internacionales somos miembros del FOTEGAL, y trabajamos con apoyo del BID, PROGEF y CAPTAC.  La TN, como institución socialmente responsable implemento su política de gestión medioambiental</p> <p><b>Se evidencia:</b>  4.1.1.1 Agenda del taller de Planificación Estratégico.  4.1.1.2 Corros a grupos de interés externo  4.1.1.3 Fotos reuniones con socios claves</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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En atención a la naturaleza de las operaciones que realiza la Tesorería Nacional, las alianzas más relevantes para ella, son las vinculadas al flujo de efectivo y las operaciones financieras del Tesoro. Este elemento es de tal importancia, que el mismo ha sido considerado como uno de los objetivos estratégicos del eje 2 del PEI: “Gestión Activa de Caja”.</li> <li>2. Se ha definido como Banco Agente, al Banco de Reservas, el cual es una entidad del Estado.</li> </ol>	

	<p>Con el mismo se han firmado dentro del convenio marco suscrito por BANRESRVAS y el Ministerio de Hacienda, los convenios adenda que estableen las pautas para el mejor funcionamiento de proyectos que están desarrollando en la TN.</p> <p>3. Adicional, con el Banco Central se maneja por contrato los</p> <p>Con la empresa CARDNET, se gestiona la plataforma SIRITE, que consiste en una pasarela de pagos.</p> <p>4. Con cada institución se realiza un contrato para su inclusión en SIRITE.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  4.1.2.1 SEDE- Contrato servicios financieros Banreservas  4.1.2.2 SEDE- Contrato TN-CARDNET</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>La TN tiene varios proyectos en colaboración con otras organizaciones.</p> <p>El SIRITE que se lleva en coordinación con la DIGES, que se convierte en una iniciativa estratégica junto con la OGTIC en el marco de Burocracia Cero.</p> <p>Con CARDNET del sector privado para la pasarela de pagos vía tarjeta de crédito del SIRITE.</p> <p>Por otro lado, la institución actualizó y mejoró los convenios adenda con el Banco de Reservas, después de un diagnóstico general de las operaciones del Tesoro.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  4.1.3.1 SEDE- Copia de contrato SIRITE-instituciones.  4.1.3.2 SEDE- Convenios adenda Banreservas</p>	

	4.1.3.3 SEDE- Contrato TN-CARDNET	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>Al realizar su análisis FODA dentro de su marco estratégico la TN identificó sus grupos de interés y dentro de las necesidades de alianzas publico privada definió las estrategias a utilizarse con las mismas en función de su inclusión en el Tesoro Nacional.</p> <p>Actualmente existe un acuerdo marco entre Banco de Reservas y Tesorería Nacional, donde se especifican las condiciones generales y responsabilidades en cuanto al manejo de las cuentas, inversiones, aplicaciones financieras, entre otros. La Tesorería Nacional ha realizado un contrato con la empresa CardNet (donde se establecen los tiempos de transacción, comisiones etc.), a fin de que la ciudadanía pueda realizar el pago de los servicios públicos de forma electrónica, utilizando una tarjeta de crédito o débito.</p> <p>La TN se encuentra en proceso de validar la inclusión de los fideicomisos y APP en el sistema de Tesorería.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  4.1.4.1 SEDE: Acuerdo Banreservas.  4.1.4.2 SEDE: Acuerdo CardNet.</p>	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>La TN, asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes, de acuerdo con la ley de Contrataciones Públicas.</p> <p>Con la implementación de la política de Gestión Medioambiental, se iniciaron acciones de disminución de residuos y se les solicitó a los proveedores de almuerzo, que suplieran en envase biodegradables.</p>	

	<p>De igual forma se agregaron productos de limpieza biodegradables y no tóxicos.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  4.1.5.1 pautas para contratación gestión eventos sostenibles.  4.1.5.2 Política de Gestión Medioambiental. Página 11 Eje: 2.6</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>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se garantiza la transparencia mediante la política de comunicación institucional alineada a los instrumentos definidos por la DIGEIG y por la OGTIC, asegurándose un proceso proactivo de información relacionado con los ciudadanos.</p> <p>Con respecto a las Tesorerías Institucionales, se garantiza la transparencia mediante las mejoras a implementarse en el SATI.</p> <p>El portal institucional garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva y proporciona los datos abiertos de la institución, entre los que se encuentran sus principales autoridades y demás informaciones.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  4.2.1.1 Política de Comunicación Institucional. Pág. 8 Eje: 2.3  4.2.1.2 Portal de transparencia  4.2.1.3 Documentación del análisis y diseño del SATI.</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>La TN como órgano rector del Sistema de Tesorería remite encuestas a las tesorerías institucionales para valorar los servicios ofrecidos. Con relación al público externo, presentamos un buzón de sugerencias para que nos valoren su experiencia. Adicional se tienen buzones de sugerencias para los colaboradores. Con el comité de calidad se analizan las opiniones recibidas y socializan con las áreas misionales para ver su implementación y posible mejora.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  4.2.2.1 Procedimiento de medición del Nivel de Servicio a través del buzón de Sugerencias y Denuncias.  4.2.2.2 Participantes Comité de calidad.</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>El marco de trabajo para recoger ideas, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes está definido por tres componentes: la Política de Comunicación; los procedimientos que formalizan el uso del Buzón de Sugerencias y el SITNA, donde las Tesorerías Institucionales plasman sus requerimientos.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  4.2.3.1 Procedimiento de Medición del Nivel de Servicios a través del Buzón de Denuncias y Sugerencias  4.2.3.2 Política de Comunicación Institucional</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>La Tesorería Nacional desarrolla mediante su política de comunicación una gestión eficaz a las expectativas informando y explicando los servicios disponibles. En el portal web se encuentran definidos y explicados los servicios disponibles, sus estándares de calidad, tiempo de respuesta, requerimientos y personal de contacto.</p>	



	<p>A la fecha la TN se encuentra en proceso de implementación de carta compromiso.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>4.2.4.1 Catalogo de servicios</p> <p>4.2.4.2 Proceso de aplicación a Carta Compromiso</p>	
--	---	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>La Tesorería Nacional alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos, asignando recursos para los planes operativos, de recursos humanos, de adquisición tecnológica y de compras, en función de las prioridades definidas en el PEI. Esto se realiza de manera conjunta y coordinada con las áreas de planificación y presupuesto, siguiendo los lineamientos de la DIGEPRES. Las estrategias y planes que materializan este marco estratégico son realizados con el apoyo de todos los grupos de interés.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>4.3.1.1 Presupuesto físico financiero</p> <p>4.3.1.2 Plan anual de compras y contrataciones</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>La TN en cumplimiento con los lineamientos de la DIGEPRES y cónsone a la metodología VAR, evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros, y también su matriz de riesgos.</p>	

	<p><b>Se Evidencia</b></p> <p>4.3.2.1 Metodología VAR. Pagina 7-8  4.3.2.2 Matriz de riesgos  4.3.2.3 Presupuesto físico financiero</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>La Tesorería Nacional cumple las normas dictadas por DIGEIG para asegurar la transparencia presupuestaria y financiera. En el portal de transparencia están publicadas las informaciones institucionales por mes, como son: la ejecución presupuestaria, la nómina, los procesos de compras, las estadísticas institucionales, y las ejecuciones del POA, con los proyectos.</p> <p>Todos los procesos de compras son publicados en el Portal Transaccional, como indica la puntuación del SISCOMPRAS.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>4.3.3.1 Memoria Institucional. Página 59  4.3.3.2 Puntuación SISCOMPRAS.  4.3.3.3 Portal de Transparencia de TN.</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>La TN, mediante el cumplimiento de la política administrativa y financiera, realiza un análisis de los gastos y recursos para asegurar la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando sistemas de control y evaluación eficientes de los gastos corrientes, como son telefonía, mantenimiento de vehículos, análisis de costos de especies timbradas.</p> <p>La TN alcanzo un 99.6% en el indicador de SISCOMPRAS demostrando el compromiso de la institución con el cumplimiento de las normativas y leyes que rigen las compras públicas.</p>	

	<p><b>Se evidencia:</b> 4.3.4.I Memoria institucional 2022. Página 23-26</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La TN, como institución dependiente del MH, no realiza presupuesto plurianual, pues la metodología del Órgano Rector, la DIGEPRES, indica que es al Ministerio al cual corresponde. Se realiza presupuesto por proyecto, y se le da seguimiento a la ejecución del presupuesto institucional. Se cumple con las normativas de los Órganos Rectores del SIAFE (DIGEPRES, Compras, DIGECOG)</p> <p><b>Se evidencia:</b> 4.3.5.I Presupuesto físico financiero 4.3.5.2 Manual de organización y funciones DIGEPRES</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Dirección Administrativa Financiera realiza un control y seguimiento financiero a las modificaciones y ejecuciones presupuestarias, coordinada con el dpto. de planificación y desarrollo.</p> <p>Conforme a la política definida por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), la TN ha realizado su presupuesto físico-financiero, definiendo una estructura programática por producto, el cual fue validado e incorporado a los registros del Sistema de Gestión de Información Financiera (SIGEF). Trimestralmente la producción físico- financiera es monitoreada. Se realiza un informe que se remite a DIGEPRES, para alimentar el índice de gestión presupuestaria.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 4.3.6.I Informe de evaluación anual de las metas físicas-financieras.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Con el objetivo de almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización, de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos se cuenta con los siguientes sistemas: ALFRESCO, SITNA, SATI, SIGEF, Sistema de Consultas de Pago. A nivel estratégico se ha definido un portal de servicios que automatiza los requerimientos solicitados por los ciudadanos.</p> <p><b>Se evidencia:</b>                      -4.4.1.1. Alfresco.                      -4.4.1.2. Sistema de Atención a las Tesorerías Institucionales (SATI).                      -4.4.1.3. TDR Portal de Servicios</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Para cumplir con las competencias atribuidas en su marco legal, la Tesorería Nacional recoge información disponible externamente, desde sus fuentes oficiales, que son procesadas y utilizadas eficazmente, algunas de ellas son:                      Informaciones tributarias: DGII, DGA                      Informaciones bancarias: los extractos bancarios (archivos de códigos a ser cargados al SIGEF), las tasas de cambio                      Información de los órganos rectores del SIAFE:                      La estimación de los ingresos de la DGPLT, las informaciones de la DIGEPRES, las informaciones e</p>	

	<p>conciliaciones, entre otros. Entre los objetivos estratégicos ha definido, el objetivo 2.2. Gestionar e interconectar de forma oportuna la información para el Sistema de Tesorería, mediante el cual se espera mejorar los mecanismos de recepción de las Informaciones sobre las recaudaciones (DGII, DGA) informaciones de los Órganos rectores y del sistema Bancario.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  -4.4.2.1 PEI 2022-2025  - 4.4.2.2 Pantalla Sistema Atención a tesorerías Institucionales  -4.4.2.3 Modelo de programación de caja</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El proceso de modernización llevado con el acompañamiento de la asistencia técnica del CAPTAC, a que está siendo sometida la institución desde mediado del 2021, establece cambios en el sistema de registro que impactan, como es la implementación o integración en esta primera etapa, del Back Office, cuyo accionar es hacer mucho más funcional los procesos y tiene la misión de incorporar con el mapeo de los hechos financieros, impactos con los registros de informaciones unificadas. En la TN se controla constantemente la información y el conocimiento de la organización, aseguramos su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. La alineamos también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>Además, la TN se encuentra inmersa en las iniciativas Burocracia Cero, con la OGTIC, Republica Digital, ejes transversales.</p>	

	<p>la Tesorería Nacional logró en este último año las siguientes certificaciones de carácter normativo tecnológico, expedidas por OGTIC: NORTIC A5, B2, A6, A2, A3, A4, E1.</p> <p>Se evidencia: - 4.4.3.1 Documentos consultoría CAPTAC -4.4.3.2 SEDE: Mural de certificaciones NORTIC. -4.4.3.3 Correo de invitación.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La TN, estableció en su marco estratégico el objetivo estratégico “ 4.1. Fortalecer la gestión del talento humano implementando planes, programas y beneficios competitivos que garantice la excelencia”, con la finalidad de establecer mediante su plan de capacitación, redes de aprendizaje para obtener aportes creativos de los colaboradores. Adicionalmente se han definido la simetría de las informaciones necesarias para poder tomar las decisiones institucionales que impactan en el Sistema de Tesorería.</p> <p>Con la participación en los talleres de FOTEGAL, el personal participa, recibe e intercambia informaciones precisas atinentes al comportamiento de las tesorerías en América Latina y recibe capacitaciones sobre las últimas tendencias.</p> <p>Mediante esta, se genera un gran espacio de discusiones abiertas y exposiciones, que nos permite hacer análisis comparativos, acrecentando los niveles de conocimiento sobre las gestiones modernas de tesorería.</p> <p>Con el apoyo técnico del CAPTAC, se está construyendo el modelo de gestión del Tesoro basado en riesgos, cuya construcción se realiza con la participación de todo el personal de la Tesorería.</p>	

	<p>Con la participación de asistencias técnicas del BID, se consolida la TN como actor estratégico del SIAFE, y se adoptan las nuevas acciones de gestión pública.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  -4.4.4.1 CAPTAC: Informaciones virtuales vía conferencias de consultores FMI  -4.4.4.2 agenda FOTEGAL 2022.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La TN monitorea la información y el conocimiento de los colaboradores través de la implementación de talleres de inducción y socialización por área de trabajo. La Política de Gestión Documental, asegura que la documentación actualizada se encuentre disponible para los colaboradores y mediante la difusión de estas, se conoce el quehacer institucional en cada una de las áreas de la institución.</p> <p>Los encargados y colaboradores intercambian y adquieren conocimientos relevantes, confiables y seguros en sus respectivas áreas de desempeño. También implementamos la metodología de las encuestas como forma de detectar necesidades y mejoramiento de los servicios públicos que ofrecemos. Dentro del clima organizacional de la institución (RRHH), tenemos el mejoramiento de los procesos y el desempeño vía la aplicación de auditoría. La TIC para el mejorar su desempeño, de dar soporte tecnológico, a su vez aplica tipo de encuestas en determinados espacios. El buzón de sugerencias funciona permanentemente, permitiendo recolectar informaciones valiosas para la institución. En sentido general podemos decir que el personal de la institución utiliza básicamente tres métodos para gestionar información y</p>	

	<p>conocimientos, como son: acompañamientos durante la inducción, documentación de procesos y procedimientos y manuales de usuario.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  -4.4.5.1 SEDE: Acompañamiento durante Inducción.  -4.4.5.2 buzón de sugerencias  -4.4.5.3 SEDE: Procesos y procedimientos documentados.</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>La TN, ha logrado establecer mecanismos internos para la transferencia y difusión de toda la información en las diferentes áreas, asegurándose de que todos los empleados tengan acceso a la misma, a su vez permite y/o garantiza que los colaboradores puedan acceder con facilidad hacia la obtención de nuevas y relevantes herramientas de conocimiento en sus respectivas áreas, socializando dichos conocimientos por área de trabajo. Poniendo de manifiesto los niveles tecnológicos y operativos alcanzados, para el avance y el desarrollo institucional.</p> <p>Como se ha mencionado anteriormente, la Política de Comunicación establece el uso de Newsletter, intranet y boletín informativo, para que los colaboradores estén enterados. Adicional, se mantiene actualizado el mural informativo.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  -4.4.6.1. Encuesta de detección de necesidades (DTIC, remitido después de los talleres PEI)  --4.4.6.2. Newsletters.  -4.4.6.3. Mural Informativo.</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>A través de un criterio claro y transparente la TN en cumplimiento con la a Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno. Dominicano (NORTIC A3), asegura el acceso para un intercambio de datos e informaciones, que tienda a edificar de forma clara y transparente a sectores externos involucrados. Esta institución, de forma fácil y asequible, facilita sus herramientas para el conocimiento, teniendo en cuenta las necesidades prioritarias y específicas de quienes le han requerido.</p> <p>Con relación al compartimiento de datos con los grupos de interés externo, en el portal web se publican las informaciones de mayor relevancia, según se describe en la política de comunicación.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  -4.4.7.1. Política de Comunicación.  -4.4.7.2. Información contenida en la sección de transparencia del Portal Web Institucional.  -4.4.7.3. SEDE: Calificación DIGEIG</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>La TN asegura el intercambio conocimiento sea socializa con todos los empleados, para que cuando dejen de laborar en la institución, este conocimiento sea retenido, esto se logra a través de un sistema de gestión de calidad robusto que cuenta con los procesos debidamente documentados y la socialización de la documentación interna.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  -4.4.8.1. Política de Control Documental  -4.4.8.2 Sistema de Gestión Documental ALFRESCO</p>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La TN en su proceso de definición de su marco estratégico presenta un eje y objetivos estratégicos sustentados en la tecnología. Adicional al acompañamiento técnico del CAPTAC, se definió la tecnología como parte de la estrategia para la modernización del Sistema de Tesorería, acorde a las mejores prácticas internacionales.</p> <p>Estas iniciativas se traducen en un PEI 2022-2025 y un POA 2022 alineado completamente a contribuir con estos objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Se evidencia:  -4.5.1.1. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2025, pág 36-39.  -4.5.1.2. Plan Operativo Anual (POA) DTIC 2022.  -4.5.1.3. Informe de CAPTAC 2022</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>Mediante la inclusión en su PEI 2022-2025 y POA 2022 la TN monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto, en el presupuesto institucional y mediante las iniciativas que se realizan mediante fondos de cooperación. En ese contexto, se han identificado los objetivos:</p> <p>-3.1 Garantizar la sistematización y uso de las TICS en los procesos de la Tesorería;  -3.2. Realizar una actualización tecnológica al Sistema de Tesorería que permita garantizar el ejercicio de la rectoría; y  -3.3. Elaborar, implementar y gestionar el plan de continuidad de las operaciones. Con estos se desarrollan:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La automatización del portal de servicios mediante el cual los ciudadanos tendrán ahorros significativos al no tener que desplazarse.</li> <li>• Implementar el SIRITE y su acuerdo con CARDNET, que es el pago de servicios al sector público a través de tarjetas de crédito y débito y el sistema de recaudación de ingresos SIRITE. Todas estas implementaciones, integradas por un sistema de información computarizada, elementos de carácter normativo, procedimental e instrumental, significa beneficios para los ciudadanos, agilización de proceso y modernidad para la Tesorería, así como reducción de costo transaccionales, para todo el sistema que forma parte de dicha plataforma.</li> </ul> <p><b>Se evidencia:</b>  4.5.2.1. Memoria Anual 2022 recaudación SIRITE (pag 15)  4.5.2.2 TDR Progef  4.5.2.3 Plan Operativo Anual DTIC 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>Con el apoyo del CAPTAC, la Tesorería Nacional está inmersa en una dinámica de modernización interna, en los campos operativo, institucional y tecnológico. Para tales fines la TN rubricó un acuerdo de cooperación para su modernización con el CAPTAC. Desde su primera reunión la misión planteó, como objetivo general del programa, la necesidad de estructurar un proyecto a mediano plazo que implemente una gestión moderna de apoyada en plataformas modernas de tecnología e interoperabilidad con los órganos rectores del SIAFE. Y, con el desarrollo del PEI 2022-2025 en</p>	

	<p>diciembre 2022, la TN identifica y planifica el uso de nuevas tecnologías, relevantes para mejorar y aplicar nueva tecnología a los procesos operativos a través de herramientas y plataformas como el SIGEF, SIRITE, programación de Caja, Gestión de Activos y Pasivos, etc.</p> <p>Además, la TN se encuentra inmersa en las iniciativas Burocracia Cero, con la OGTIC, Republica Digital, ejes transversales.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  4.5.3.1. Talleres y consultoría sobre el CAPTAC  4.5.3.2 SEDE: Mural de certificaciones.  4.5.3.3 Política de Tecnología de la Información y Comunicación Vigente.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>El proceso de modernización, creatividad e innovación a que está sometida en la actualidad la TN, requiere una gran capacidad de participación e integración en su personal de mando y colaboradores, como forma de poder enfrentar satisfactoriamente cada uno de los obstáculos que pudieran presentarse. El entorno competitivo y de buen desempeño que acusan un conjunto de instituciones públicas alrededor de la TN, involucradas con el SPNF, explican la necesidad que esta acelera los cambios hacia la modernización, el acuerdo de asesoría para la modernización CAPTAC, y nuestra integración al FOTEGAL, SIRITE, SIGEF, hacen que permanentemente se adquieran informaciones digitales que permiten un mejor funcionamiento a nivel operativo y tecnológico. Dichas informaciones al ser almacenadas por la TN, en la nube, constituyen herramientas relevantes, oportuna y actualizadas que al ser incorporadas</p>	

	<p>correctamente en unas áreas específicas nos permiten avanzar los procesos, y alcanzar las metas programadas.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 4.5.4.1 Portal SIRITE</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La TN desde su planificación estratégica ha establecido un eje para la innovación tecnológica y continuidad de las operaciones, con objetivos alineados a la estrategia de gobierno digital del país y alineado a la simplificación de procesos, mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea. Para esto se está desarrollando el Portal de Servicios y demás iniciativas del Sistemas de Tesorería.</p> <p>En cuanto a la digitalización, estamos simplificando los procesos operativos; reduciendo costo, tiempo y aumentando el coeficiente de productividad, todo en procura de la calidad en los servicios.</p> <p>Un factor importante para lograr dichos cambios es la integración y socialización entre los mandos de dirección y/o colabores, pero esto se logra con un fuerte liderazgo transformista y colaborador, que optimice recursos, pero sobre todo que toma en cuenta las quejas para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. El cambio hacia la digitalización de proceso presupone principalmente cambiar la metodología de trabajo.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 4.5.5.1. Portal web TN 4.5.5.2. Interacción con los grupos de interés y asociados. 4.5.5.3 TDR Portal Web TN (Servicios)</p>	

<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Durante el 2022, se realizaron actualizaciones en la Política de Ciberseguridad y Continuidad de Operaciones, con medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>En ese sentido la TN se mantiene atenta a las innovaciones tecnológicas, en función de los indicadores generales del gobierno para tales fines. Evidencia de ello es el cambio en las políticas de tecnología de la información, para incluir aspectos para fortalecer la seguridad de los datos, incluir lineamientos externos, etc.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  4.5.6.1. Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.  4.5.6.2. Política de Tecnología de la Información y Comunicación Vigente.</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>En la TN se mide el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC., a través de la Política de Medioambiente, para la gestión de residuos electrónicos en la cual se ha definido los responsables.</p> <p>La TN está comprometida a proporcionar acceso a todas las personas, con un entorno accesible, para nuestros colaboradores con discapacidad visual, le suministramos un equipo accesible. Para los ciudadanos con el proyecto del Portal de servicios se contemplan las pautas de accesibilidad web.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  4.5.7.1. Política de la Gestión Medioambiental de la TN</p>	

	<p>4.5.7.2. Procedimiento de Gestión de Residuos Sólidos de la TN</p> <p>4.5.7.3. Portal Web TN (Servicios)</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>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La Tesorería Nacional programa periódicamente el mantenimiento eficiente y sostenible de los bienes e inmuebles. Estas operaciones están preestablecidas a través de los procedimientos de: “Formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo; y, Mantenimiento Correctivo de Equipos”. Estos describen que en la organización se prepara y/o actualiza, un inventario general de equipos. A partir de la cantidad, tipo y ubicación de estos, se detallan el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y el Plan de Mantenimiento Correctivo.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  4.6.1.1. Política Administrativo y Financiero  4.6.1.2. Mantenimiento Preventivo vehículos de la TN</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>La TN proporciona condiciones de trabajo e instalaciones efectivas, para el personal mediante la remodelación de las áreas, y el mantenimiento preventivo. Para los temas de seguridad incluido el acceso sin barreras, se utilizan las directrices del</p>	

	<p>Ministerio de Trabajo y del Comité de Salud y Riegos Laborales y se realizan simulacros de evacuación. Las escaleras tienen las antideslizantes instalados.</p> <p>Las unidades de aire acondicionado son inspeccionadas y reciben mantenimiento de manera preventiva y la iluminación en las oficinas es la adecuada.</p> <p>Para las áreas de acceso a los ciudadanos, se dispone de rampas para facilitar el acceso de personas con discapacidad.</p> <p>Actualmente se tiene un proyecto de rediseño de la planta física para continuar con la mejora de los espacios de trabajo.</p> <p>Para los vehículos, se contrató un taller para gestionar los mantenimientos preventivos y correctivos que se requieran.</p> <p>En el 2021, se remodelaron las áreas de Transportación, servicios generales, comedor y bóvedas.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>4.6.2.1. Remodelación.</p> <p>4.6.2.2. Formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La Tesorería Nacional bajos su marco estratégico presenta un manejo integrado de la gestión de las instalaciones; fortalecido con la nueva estructura organizacional que viene a fortalecer la gestión administrativa-financiera de la institución. Estas operaciones están preestablecidas a través de los procedimientos de: “Formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo; y, Mantenimiento Correctivo de Equipos”. Estos describen que en la organización se prepara y/o</p>	



	<p>actualiza, un inventario general de equipos. A partir de la cantidad, tipo y ubicación de estos, se detallan el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y el Plan de Mantenimiento Correctivo.</p> <p>En cumplimiento de la política de sostenibilidad ambiental, la TN ha implementado un enfoque de compra sostenibles a través del cual prioriza la adquisición de equipo de bajo consumo y eco amigable, alineada a los ODS.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 4.6.3.I Formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		<p><b>NO APLICA</b></p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Tesorería Nacional posee una flotilla vehicular, para facilitar el transporte y el acceso a la organización para sus empleados. La política administrativa define los criterios para el uso de las rutas de transporte e informa la metodología de cómo los colaboradores de nuevo ingreso pueden hacer uso de este beneficio.</p> <p>La institución promueve el transporte colectivo para los empleados para reducir el impacto negativo de los combustibles fósiles al medio ambiente.</p> <p>Se ha designado personal para el apagado de las luces y aires acondicionados, así como un cambio de luminarias a LED.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 4.6.5.1. Política de sostenibilidad ambiental 4.6.5.2. Política del Departamento Administrativo. Pagina 7 Eje 4. I 4.6.5.3. formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo.</p>	

<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La Tesorería Nacional se encuentra en el edificio del Ministerio de Hacienda. Allí concurren todas las Direcciones Generales con las cuales la institución interactúa en el SIAFE. Esto permite a los usuarios acceder fácilmente a la entidad.</p> <p>Para quienes tienen vehículo propio, la entidad cuenta con una política de asignación de parqueos. En función de la última encuesta de servicios administrativos, se parquean en la calle César Nicolás Penson y en el parqueo del Banco Central. En adición, la Tesorería Nacional está ubicada en la Avenida México, desde donde se puede acceder por varias rutas de transporte público.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 4.6.6.1. Políticas de Asignación y Uso de Parqueos. Página 3-5</p>	
--	--	--

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La Tesorería Nacional ha revisado, mapeado, descrito y documentado sus procesos a través de la identificación de su Mapa de Macroprocesos, el cual define los procesos estratégicos e incluyen la Planificación Estratégica, Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión de Comunicaciones.</p> <p>En los Procesos Misionales se encuentran las actividades que componen la Rectoría del Sistema de Tesorería, que son la Captación y Control de Ingresos, la Gestión de Cuentas, la Gestión de Pagos y la Gestión Activa de Caja.</p>	

	<p>A su vez los Procesos de Apoyo, involucran la Gestión de Servicios Generales, Gestión del Talento Humano, Gestión de Servicios y Recursos Tecnológicos y Gestión Administrativa y Financiera.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  5.1.1.1 Mapa de Macroprocesos.  5.1.1.2 Mapa de cadena de Procesos</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>La TN mediante la Política de gestión documental diseñó e implementó la gestión por procesos. Todos los directores, encargados de departamento, encargados de división y técnicos concedores en las operaciones de TN, revisaron y actualizaron los procesos institucionales, en función del nuevo marco estratégico.</p> <p>Resultando en la actualización del mapa de procesos institucionales, el mapa de cadena de valor y las fichas de proceso que asignan las responsabilidades de los propietarios o dueños de proceso alineados a la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p> <p>Cada uno de los documentos se trabajaron con los interesados y se socializan con todo el personal.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  5.1.2.1 Formato Fichas de procesos.  5.1.2.2 Mapa de Macroprocesos  5.1.2.3 Contrato Proyecto de Digitalización</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</p>	<p>La TN en cumplimiento de la Política de Control Documental, la Metodología VAR y la Política de Planificación Institucional y sus procedimientos, así como las NOBACI, tiene definido el análisis y evaluación de los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, que aseguran el cumplimiento del PEI 2022-2025.</p>	

<p>recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>En la TN, analizamos y evaluamos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, estableciendo su conexión con los planes y su entorno cambiante durante el proceso de planificación estratégica. Los riesgos y los factores críticos para el éxito en la institución son reducidos drásticamente, al establecerse la Política de Auditoría Interna, como son la evaluación, y seguimiento permanente, que permite el manejo de informaciones oportuna, detectándose las principales falencias y haciendo correcciones precisas, que redunden en satisfacer las expectativas de los ciudadanos/clientes. LA TN en su marco estratégico asume las mejores prácticas internacionales de los sistemas de Tesorería y en la misma se incorporan en su Modelo de Gestión del Tesoro basado en Riesgos (Borrador) las expectativas de los ciudadanos/clientes y la capacidad institucional de adaptarse a los cambios.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  5.1.3.1 Política de Auditoría de Calidad. (pág. 11-13)  5.1.3.2 Evidencia de la medición del PEI.  5.1.3.3 Política de Riesgos Financieros  5.1.3.4 Resolución de conformación comité de caja</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La TN, mediante la implementación del Manual de Organización y Funciones (MOF) y la política de Gestión Documental en sus políticas y Procedimientos se identifican a los propietarios del proceso y/o las personas que controlan todos los pasos del proceso</p> <p>El departamento de RRHH, al contratar personas, establece responsabilidades operativas según el perfil y las competencias del involucrado.</p>	

	<p><b>Se evidencia:</b>  5.1.4.1 Política de Gestión Documental. Paginas (10-11)  5.1.4.2 Manual de Cargos  5.1.4.3 Resolución de aprobación del Manual de Organización y Funciones</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La TN como institución proactiva evalúa y mejora sus procesos como una actividad constante en su POA 2022. La mejora continua se aplica considerando las limitaciones respecto al Sistema de Gestión Financiera (SIGEF) y al marco legal existente.</p> <p>Al aplicar simplificaciones en los procesos de sus operaciones, se identifica el funcionamiento de los procesos, socializando e intercambiando informaciones e ideas con todas las partes involucradas, recopilando lo más importante del proceso</p> <p>El área valida e incorpora las mejoras, construyéndose de manera conjunta una versión mejorada de los procesos. Toda Política y proceso documentos, es revisado por el área jurídica para verificar su impacto. Esto se realiza en cumplimiento de la Política de Gestión Documental y las NOBACI.</p> <p>En su planificación estratégica, se definió el objetivo de Actualizar el marco legal y normativo.</p> <p>Algunos ejemplos son: la mejora de la consulta de pagos y del proceso de gestión de cuentas.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  5.1.5.1 Control de inventario de la gestión de control documental.</p>	

	5.1.5.2 TDR actualización el marco legal y normativo	
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>Desde la nueva gestión se impulsa la innovación al solicitarle al CAPTAC el apoyo técnico para desarrollar el modelo del Tesoro basado en riesgos y alineado a las mejores prácticas internacionales en la gestión de tesorería.</p> <p>Además, la participación del personal en las sesiones de trabajo y de Benchlearning de FOTEGAL donde se presentan y se crean los vínculos para las mejores prácticas de la región, se discuten estrategias conjuntas para la mejora.</p> <p>Todo esto sirvió de insumo para las sesiones de marco estratégico y la definición del PEI 2022-2025 con los objetivos estratégicos encaminados a modernizar la tesorería acorde a las mejores prácticas internacionales.</p> <p>Los procesos innovadores de la institución conforme al PEI y vinculados al Benchlearning, son los vinculados a la programación y gestión activa de caja, con el apoyo de las tecnologías y del recurso humano, las cuales constituyen la base de la visión institucional definida.</p> <p>Se involucraron a los actores externos relevantes para recibir su retroalimentación y que conozcan las expectativas que se presentan en nuestro PEI.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  5.1.6.1 Informe del CAPTAC 2022.  5.1.6.2 Registros de participantes reuniones CAPTAC 2022  5.1.6.3 Registro de participantes reunión agenda FOTEGAL 2022</p>	

<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>En la definición de su marco estratégico, se han definido los indicadores y resultados estratégicos, que serán medidos de manera semestral como indica la Política de Planificación Institucional.</p> <p>Estos indicadores junto a sus metas y medios de verificación permiten monitorear la eficacia de los procesos. Todo esto con su seguimiento operativo de manera institucional a través del POA y su seguimiento individual a través de los acuerdos de desempeño individuales.</p> <p>Se han definido en la mejora de los procesos, los acuerdos de niveles de servicio (AQL) de las diferentes áreas, así como los plazos, requisitos y tiempos de entrega.</p> <p>Por la naturaleza de la organización, esta no aplica para carta de compromiso.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  5.1.7.1 Informe de Sustentación de No aplicación de Carta de Compromiso.  5.1.7.2 Indicadores Clave Tesorería Nacional.</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>La TN cuenta con políticas claramente definidas, para la revisión y mejoramiento de procesos internos, como es la Política de Gestión Documental, la Política de Auditoría de Calidad y la normativa para los controles en la organización definidas por las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), las cuales definen el nivel mínimo de calidad o marco general requerido para el control interno del sector público y proveen las bases para que los Sistemas de Administración de Control y las Unidades de Auditoría puedan ser evaluados.</p> <p>La División de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión es la responsable de revisar y mejorar</p>	

	<p>los procesos y el departamento de TIC, de las normas de protección de datos personales y de información del Estado mediante la Política de Ciberseguridad definiendo los controles y acceso correspondientes.</p> <p>Además, el Comité de Ética, en cumplimiento de sus funciones, valida el gestionar ético de cada colaborador.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  5.1.8.1 Reporte final de NOBACI 2022  5.1.8.2 Política de Ciberseguridad. Paginas (12-15, 21-31)</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>
<p><b>La Organización:</b></p> <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>La TN en su normativa indica que sus servicios están destinados a las instituciones del Sector Público No Financiero (ISPNF) las cuales involucra en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad.</p> <p>A estas instituciones se les realizan encuestas que son aplicadas anualmente, además se diseñó el Sistema de Atención a las Tesorerías (SATI) el cual permite que las ideas de mejoras, que aportan a las mejoras de los procesos se incorporen en los estándares de calidad que se definen a partir de estos insumos.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  5.2.1.1 Encuestas de Satisfacción a Tesorerías Institucionales.</p>	



	5.2.1.2 Informe Evaluación Cumplimiento Normativo 2022 (TI)	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>Con la consolidación de las diferentes iniciativas, la TN utiliza métodos innovadores para desarrollar los servicios, involucrando las necesidades de sus grupos de interés en la definición de las iniciativas, desde su concepción, hasta su desarrollo. El enfoque utilizado se encuentra alineado a la simplificación de trámites y burocracia cero como iniciativas lideradas por la OGTIC.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 5.2.2.1 -Informe de Seguimiento a las Iniciativas del PROGEF: 1. Modelo de Programación de Caja (pág 04) 2. SIRITE (pág 8) 3. Plataforma de Servicios (pág 9) -Plan de acción de Fortalecimiento de la Gestión de Finanzas Públicas</p>	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>Como se explica en el ejemplo 5.2.1, la TN además de sus servicios a las Tesorerías Institucionales, recibe ciudadanos que vienen a buscar la certificación de SAVICA, la misma se les ofrece en atención a las necesidades y expectativas, con prioridad para envejecientes. Se ha dispuesto una rampa para la accesibilidad de las personas con discapacidad motora. Del mismo modo, todos los servicios que se ofrecen en la TN se realizan sin distinción alguna.</p> <p><b>Se evidencia:</b> -SEDE: rampas de acceso</p>	

<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La TN promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización a través de la prestación de los servicios en modalidad presencial y virtual. Incluida en la estrategia de digitalización, se encuentra trabajando en el Portal de Servicios que contempla la prestación de todos los servicios de manera digital.</p> <p>Su portal web, el cual cuenta con la certificación NORTIC B2, acerca de la accesibilidad.</p> <p>La TN en su categoría de órgano rector, publica en el portal web todas las normas que regulan los procedimientos que deben cumplir las tesorerías institucionales en materia de gestión de tesorería. También publica los requerimientos necesarios para acceder a los distintos servicios Adicional con el portal de Servicios.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>5.2.4.1 Portal Web TN (Servicios)</p> <p>5.2.4.2 Portal Web SIRITE (Servicios)</p> <p>-SEDE: Mural de certificaciones OGTIC</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>En su planificación estratégica, la Tesorería Nacional analizó e incorporó dentro de su plan las interacciones que sostiene con las demás instituciones que conforman el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), el Comité Técnico del SIAFE, reconfirmado por la Resolución 065-2017, compuesto por las altas autoridades del SIAFE, que busca unificar criterios y presentar recomendaciones sobre las normas y</p>	

	<p>procesos técnicos vinculados a la gestión de las finanzas públicas. Este persigue la articulación de los sistemas de presupuesto, crédito público, tesorería y contabilidad, pues son la cadena de prestación de servicio en materia de finanzas públicas. Estas además comparten todos sus datos y registros a través del Sistema de Gestión Financiera (SIGEF). Adicional la TN preside el Comité de Caja, donde se busca la toma de decisiones oportunas que impactan su quehacer misional. Este comité presenta la Política de Riesgos Financieros, con un impacto en el SIAFE. Trabaja junto con DIGEPRES en la formulación de la cuota presupuestaria y junto con DIGECOG la conciliación de cuentas. Con la DGII y la DGA, la información de los registros de ingresos fiscales y con el Banco de Reservas y Banco Central, las informaciones para el cumplimiento de los compromisos del Tesoro.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5.3.1.1 Benchlearning DIGECOG</li> <li>5.3.1.2 Correo Benchlearning Compras Sostenibles</li> <li>5.3.1.3 Política de Riesgos Financieros</li> <li>5.3.1.4 Resolución de Conformación Comité de Caja</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>En su planificación estratégica, la Tesorería Nacional analizó e incorporó en su objetivo estratégico No. 2.2. Gestionar e interconectar de forma oportuna la información para el Sistema de Tesorería las interacciones que sostiene con las demás instituciones que conforman el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE) , el Comité Técnico del SIAFE, para lograr el intercambio de datos y la prestación de servicios</p>	

	<p>con información mejorando los mecanismos de recepción de las Informaciones sobre las recaudaciones (DGII, DGA), las Informaciones de los Órganos Rectores y las Informaciones del sistema bancario (Banreservas y Banco Central)</p> <p><b>Se evidencia:</b>  5.3.2.1 Interacción con el SIAFE  5.3.2.1 Alcance SIGEF  5.3.2.2 Instituciones en SIGEF a Ene 2023  5.3.2.3 Conformación Comité de Caja  5.3.2.4 Matriz PEI 2022-2025  5.3.2.5 Matriz aliados estratégicos 2022-2025.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La TN ha definido en su planificación estratégica y ha operativizado en su POA los grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Todo esto definido dentro de iniciativas estrategias para lograr una Gestión Activa de Caja.</p> <p>Con Banreservas para resolver situaciones de aplicaciones de pago, con la DIGES para la solución de inconvenientes con el SIGEF y con CardNet para la correcta validación de los pagos realizados vía la plataforma SIRITE.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  5.3.3.1 Registros de participantes SIRITE, CARDNET  5.3.3.2 Registro participantes con DIGES (Proyecto Rediseño de Programación de Caja).</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios</p>	<p>Como se describió en el ejemplo 5.3.2, la TN ha realizado todo su marco estratégico analizando su entorno y e incorporando las condiciones para crear procesos interorganizacionales.</p>	

<p>compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>A través del de Su PEI 2022-2025 se han sostenido reuniones con los Órganos Rectores para establecer los planes de acción correspondientes a estas iniciativas que impactan el Sistema de Tesorería.</p> <p>Con la DIGES, se tienen las iniciativas, Programación de Caja, Gestión de Activos y Pasivos del Tesoro.</p> <p>Con el Banco de Reservas, MAP y CGR se presentan las iniciativas de Pago de Nómina en Moneda Extranjera, SIRITE.</p> <p>Con la DIGECOG se establece el plan de acción para los Anticipos Financieros.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  5.3.4.1 Correo con Banreservas May-Oct 22  5.3.4.2 Correo con Banreservas jun-jul 22  5.3.4.3 Correo reunión DIGES  SEDE: Acuerdos interinstitucionales para la implementación del SIRITE</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>Como se describió en el ejemplo 5.3.2, la TN ha realizado todo su marco estratégico analizando su entorno y e incorporando en sus objetivos estratégicos las pautas para desarrollar estándares de recepción de los flujos de información de los ingresos y egresos que impactan el Tesoro.</p> <p>LA TN se interrelaciona con los diferentes Órganos Rectores del SIAFE como se describió en el ejemplo 5.3.2, la TN ha realizado todo su marco estratégico analizando su entorno y e incorporando las condiciones para acordar estándares comunes, facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la TN y con socios clave</p>	

	<p>en los sectores público (SIAFE), privado (CARDNET).</p> <p>Con la DIGES, se tienen las iniciativas, Programación de Caja, Gestión de Activos y Pasivos del Tesoro.</p> <p>Con el Banco de Reservas, MAP y CGR se implementó el Pago de Nómina en Moneda Extranjera, SIRITE.</p> <p>Con la DIGECOG se establece el plan de acción para los Anticipos Financieros.</p> <p>Con FOTEGAL y CAPTAC para el intercambio de mejores prácticas de tesorerías Internacionales</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>5.3.5.1 Lanzamiento pago de nómina en moneda extranjera</p> <p>5.3.5.2 Acuerdos SIRITE</p> <p>5.3.5.3 Acuerdo CardNet.</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>En la realización de su planificación estratégica, la TN identificó los diferentes grupos de interés que presentan un impacto en su misionalidad, como consecuencia de estos se están capacitando e ingresado a la CUT diferentes niveles de gobiernos más allá de las ISPNF,</p> <p>LA TN presta servicios coordinados, como el SIRITE y el CardNet, INAVI, CUT, etc.</p> <p>Preparamos las solicitudes de certificaciones al Instituto Nacional de Auxilios y viviendas (INAVI). Se realizaron entrenamientos a 43 organismos en los procesos de incorporación de recursos a la Fase I y II de la CUT en el Sistema de Tesorería.</p> <p>Para el 2022, fueron creadas y habilitadas 386 nuevas subcuentas, desglosadas como sigue: 218</p>	

	<p>subcuentas para la ejecución de nuevos proyectos incorporados a la CUT, 169 Subcuentas Institucionales para Operar en CUT, 41 para la gestión de transferencias de Empresas Públicas No Financieras, 13 para Instituciones Autónomas y Descentralizadas y 114 para Instituciones Gobierno Central.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  5.3.6.1 Memoria Institucional 2022: Portal de Servicios (ver pág. 35-36)  5.3.6.2 Prestaciones SAVICA portal TN)</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).	<p>Respecto a la imagen global de la institución y su reputación pública, la Tesorería Nacional realiza con una periodicidad anual una encuesta de satisfacción a sus usuarios, las Tesorerías institucionales. Analizando los resultados obtenidos al aplicar la encuesta, el nivel de satisfacción general de las instituciones con todos los servicios que les brinda la Tesorería Nacional es de un 95% en el 2022, 97.27% en el 2021, para 2020 de un 98.4% y 99.5% en el 2019.</p> <p>Actualmente se han hecho encuestas (datos en proceso) para medir nuestra huella institucional</p>	

	<p>de carbono y la herramienta indicarse para medir la percepción de la TN en lo relativo a temas medioambientales.</p> <p>2019 un 99.5% 2020 un 98.4% 2021 un 97.27% 2022 un 95%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 6.1.1.1.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2022 6.1.1.1.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2021</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>Entre los resultados que se destacan, los resultados muestran respecto a la atención al cliente el 95% de los encuestados estuvo muy de acuerdo y de acuerdo con el servicio. A nivel general, la TN ha aumentado en el tiempo la satisfacción. Esto se debe a las automatizaciones que hemos realizado al Portal de Servicios y la nueva consulta de pago por proveedor. Adicionalmente la TN, se encuentra en el programa de Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 6.1.1.2.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.1.2.2 Encuesta nivel satisfacción de servicios usuarios 2021</p>	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>Con relación a la percepción de las Tesorerías Institucionales en lo que respecta a su participación en los procesos de trabajo y toma de decisiones, el incremento se manifiesta en un aumento del 68% al 98%. Adicionalmente se trabaja en conjunto con el Banreservas, como la</p>	



	<p>DIGES y del MAP para la realización del proceso de Pago en Moneda Extranjera.</p> <p>Para los procesos de realización de nuevas normas del Sistema de Tesorería, se presentan a las Tesorerías Institucionales previo a su emisión y se analizan, se aplican (si proceden) las recomendaciones recibidas.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>6.1.1.3.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022</p> <p>6.1.1.3.2 Encuesta nivel satisfacción de servicios usuarios 2021</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>De igual manera, la percepción general de transparencia, apertura y la calidad de la información proporcionada es positiva, dado que el 95% de los usuarios afirman estar satisfechos con la utilidad de la información que reciben por parte de los analistas de TN. En el 2022, el 98% de los usuarios afirman estar satisfechos con la utilidad de la información que reciben por parte de los analistas de TN y durante el año 2021 la percepción fue de un 100%.</p> <p>2021 el 100%</p> <p>2022 el 98%</p> <p><b>se evidencia:</b></p> <p>6.1.1.4.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022</p> <p>6.1.1.4.2 Encuesta nivel satisfacción de servicios usuarios 2021</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Por otro lado, la encuesta del nivel de satisfacción en el 2022 indica que el 97.37% de los usuarios consideró que el personal de la TN ofrece sus</p>	

	<p>servicios en igualdad de condiciones, respetando los principios éticos y legales de sus procesos, además el nivel de confianza de los usuarios y/o clientes respecto a los técnicos de la TN, arrojan que en el año 2021 esta percepción fue de un 100%, en el 2020 de un 97% y en el 2019 de un 100%. Resultados acordes a los niveles de ética e integridad que mantenemos en la TN. Adicional la conformación y plan de trabajo del Comité de Integridad, afianza esta percepción. La Tesorería Nacional en cumplimiento con la Ley Núm 200-04 y el Decreto Número 130-05 de Libre Acceso a la Información Pública y con el Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, resolución 002-2021, el cual consiste en medir la disponibilidad de la información pública y transparencia activa, en el 2022 logró una calificación de 96.0% en el Indicador de Transparencia Gubernamental.</p> <p>2019 un 100% 2020 un 97% 2021 un 100% 2022 un 97.97%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 6.1.1.5.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.1.5.2 Foto de la actividad de la Semana de la Ética 6.1.1.5.3 Encuesta nivel satisfacción de servicios usuarios 2021</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Según la encuesta de satisfacción del usuario en el 2022, el nivel de confianza de los usuarios y/o clientes respecto a los técnicos de la TN, arrojan los siguientes datos, el 97.5% de los usuarios expresó tener un considerado grado de confianza (muy alto y alto) en la calidad de los servicios brindados, presentándose un 98% en el 2021, un 97% en el 2020 y un 100% en el 2019. Por otra parte, tenemos que el nivel de confianza que tienen los usuarios hacia los productos y servicios que ofrece la TN, son presentados a través de su Portal de Transparencia (Página web), y su Buzón de denuncias y sugerencias. Durante el año 2022, no se recibieron hallazgos en el buzón de sugerencias y solo se recibieron y respondieron dentro del plazo cuatro interacciones vía el portal 311.</p> <p>2019 el 100% 2020 el 97% 2021 el 98% 2022 el 97.5%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 6.1.2.1.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.2.1.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2021. 6.1.2.1.3 Memoria Institucional pág. 60-61</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de</p>	<p>La TN se encuentra ubicada en un punto de fácil acceso para los ciudadanos. Nuestra institución accesible para personas con capacidades físicas disminuidas, poseemos rampa los servicios que</p>	

<p>apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>ofrece la institución y que son publicados en el portal son ofrecidos de manera gratuita a los ciudadanos. La encuesta nivel de satisfacción 2022 y 2021 sostiene que el 100% de los usuarios está muy de acuerdo y de acuerdo con el tiempo en que ha recibido la asistencia para la solución sobre su caso. En el 2020 bajo a 97% por temas de pandemia y en el 2019 se mantiene en el 100%.</p> <p>2019 el 100% 2020 el 97% 2021 el 100% 2022 el 100%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 6.1.2.2.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.2.2.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2021.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La encuesta Nivel de Satisfacción tomando en consideración los resultados obtenidos de las variables de Muy satisfecho, el 97.5% en el 2022 y el 98% en el 2021, de los usuarios expresa que posee un considerado grado de confianza en la calidad de los servicios brindados.</p> <p>2021 el 98% 2022 el 97.5%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 6.1.2.3.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.2.3.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2021.</p>	

<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Los resultados de la encuesta que mide el nivel de Satisfacción destacan que desde el 2021 y manteniéndose en el 2022 el 100% de los tesoreros institucionales considera que la TN ofrece sus servicios en igualdad de condiciones, respetando los principios éticos y legales de sus procesos.</p> <p>2021 el 100% 2022 el 100%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 6.1.2.4.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.2.4.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2021.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Un 97.44% en el año 2022, de los encuestados afirma que la TN le da participación en las actividades de trabajo y lanzamiento de nuevos proyectos que esta realiza. Por lo cual perciben que la TN es una institución que posee capacidad de innovación.</p> <p>2021 un 98.00% 2022 un 97.44%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 6.1.2.5.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.2.5.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2021</p>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>De acuerdo con la opinión de los ciudadanos y/o clientes en la encuesta de satisfacción en el 2022 un 97.5% indican que la TN es una institución ágil en la</p>	

	<p>respuesta a los requerimientos de servicios. En el año 2021, un 93% de los usuarios encuestados manifestaron una alta valoración con la rapidez y agilidad de respuesta.</p> <p>2021 un 93% 2022 un 97.5%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 6.1.2.6.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.2.6.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2021</p>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>La encuesta de satisfacción del usuario dice en cuanto a la eficiencia de los medios de información y asistencia utilizados por la TN con la herramienta del correo electrónico, el 97.5 de los usuarios lo califica de excelente en el 2022 versus un 95% en el 2021.</p> <p>2021 un 95% 2022 un 97.5%</p> <p><b>Se Evidencia:</b> 6.1.2.7.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.2.7.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2021</p>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>La sección de Gestión Documental es la responsable de recibir y tramitar las comunicaciones para la institución, así como también, recibir las solicitudes de certificaciones al Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI) realizadas por los excolaboradores públicos de todas las instituciones a fin de gestionar la devolución de un descuento salarial que les realizan durante todo su tiempo de servicio.</p> <p>Las estadísticas del procesamiento de estas certificaciones se presentan como sigue: Cantidad de certificaciones enviadas a INAVI</p> <p>Para el período del 2022 se tramitaron a INAVI 3,637 certificaciones.</p> <p>2021 es 3,231 2022 es 3,637</p> <p><b>Se evidencia:</b> -6.2.1.1 Memoria Institucional 2022. Pág. No 27 y pág. 28</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>La TN revisa el buzón de quejas y sugerencias cada 15 días, y los hallazgos encontrados tanto externos como internos, son remitidos a las áreas correspondientes mediante correo electrónico, para hacer las correcciones de lugar.</p> <p>En el período del 2022 la Tesorería Nacional, solo ha presentado cuatro interacciones vía el portal 311, nos comunicamos con el ciudadano y estas interacciones fueron resueltas.</p> <p>2021</p>	

	<p>-3 quejas -3 felicitaciones -1 sugerencias</p> <p>2022 -0 quejas -0 felicitaciones -0 sugerencias</p> <p><b>Se evidencia:</b> -6.2.1.2.1 Buzón de sugerencias -6.2.1.2.2 Buzón de quejas y sugerencias, Pág. 58 Memoria Institucional</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Debido a la efectividad de los controles implementados, la TN no presenta errores ni faltas en los compromisos de pago para el Sector Público No Financiero (SPNF). Se realizan las validaciones previas a la ejecución de los procesos que intervienen en la cadena de pagos	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<b>Se evidencia:</b> -6.2.1.4. Informe de Sustentación de Carta de Compromiso.	NO APLICA: la institución no aplica para carta de compromiso al ciudadano.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La TN, dispone en la actualidad de una diversidad de herramientas comunicativa a nivel interno y externo. La plataforma incluye: Redes sociales, Correo electrónico, Rueda de prensa, Nota de prensa, Canal de YouTube, Entrevistas (Radio-TV), Periódicos, Mural Institucional, Reuniones Departamentales y a nivel general, avisos, y a nivel externo están las redes sociales, etc. Redes Sociales:	



**1-Facebook**, en esta plataforma alcanzamos 10% de nuevos suscriptores, mas 210 % de clics más 37% de interacciones más 65 % de impresiones.

**2-Twitter**, esta plataforma ha alcanzado más 2 % de nuevos suscriptores más 607 % de impresiones más 782 % de reacciones más 87% de interacciones.

**3-Instagram**, en esta plataforma se alcanzaron más 12% de nuevos seguidores más 463 % de alcance más 782 % de reacciones más 607 % de impresiones más 4,479% de interacciones.

**4-Youtube**, en esta plataforma se alcanzaron 63% de suscriptores más 775% de impresiones más 577% de visualizaciones.

**5-Pagina Web**, en esta página de la TN se alcanzaron 610% del total de los usuarios más 768% de visitas de contenido.

La TN en los medios a través del **Newsletter Institucional** logrando enviar un total de 470 comunicaciones, distribuidas de la siguiente forma: 112 newsleteer, 87 avisos y 271 mensajes masivos.

En año 2022 logró 935 publicaciones en los periódicos, y un total de 808 medios publicaron dichas noticias. El contenido positivo a favor de la TN fue de 100%. Logrando ahorrar a la institución RD\$25,049,669.00 en el 2022.

La TN en sus diferentes medios de comunicación e información para el periodo 2022 ha arrojados los siguientes datos en los distintos medios.

**Redes sociales:**

Periódico 32,845,116

Página web 389,992,450

	<p><b>2021 - Alcances totales promedio de todos los medios: 16,645,472.</b></p> <p><b>2022 - Alcances totales promedio de todos los medios: 422,846,792.00</b></p> <p><b>Se evidencia</b>  -6.2.2.1.1. Newsletter  -6.2.2.1.2 Página web  -6.2.2.1.3 Informe de Medios de comunicación 2022</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>La TN a través de la TIC maneja las informaciones de las redes y los medios de comunicación. Desde el día primero hasta el día 10 de cada mes deben ser cargadas en el portal de transparencia las informaciones puntuales de cada mes con disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  -6.2.2.2. Portal de la TIC</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>La TN elabora su plan estratégico (PEI), e indicadores, con el objetivo de medir, evaluar y cuantificar los resultados que se obtienen en los procesos institucionales. Las metas y resultados esperados, avances y/o mejoras continuas del POA, serán plasmadas en la memoria anual, y en el portal de transparencia institucional, como parte de la política de accesibilidad y disponibilidad de las informaciones para usuarios y público en general. La TN para poder medir el nivel de los objetivos y/o resultados de su rendimiento, utiliza indicadores, como son los indicadores e índices del Sistema de Medición de Gestión de la Administración Pública (SSMGP), alcanzando los siguientes porcentajes el período del 2022:</p>	

	<p>99.6% del indicador SISCOMPRAS.  100.0% índice de Gestión Presupuestaria.  96.0 % indicador de Transparencia Gubernamental.  94.4% indicador NOBACI.  89.6% índice ITICGE.  88.7% indicador SISMAP.</p> <p>En el 2021:  SISMAP 91.42%,  NOBACI 75.53%,  IGP 100%,  SISTIGE 84.64%,  SISCOMPRAS 99.25%  Transparencia 93%.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  -6.2.2.3.1. Portal de transparencia  -6.2.2.3.2 Página web  -6.2.2.3.3 Memoria anual de la TN (2022), pág. No. 4 y pág. 5</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>En la TN el uso del Portal de transparencia:</p> <p><b>1. Objetivo.</b> - A través del Portal, la Tesorería facilita al Usuario el acceso y el uso de los servicios, informaciones y contenidos (en lo que sigue, los "Servicios") colocados a disposición por la Tesorería o por otras Instituciones.</p> <p><b>2.1. Carácter gratuito del acceso y uso del Portal.</b> - La prestación de los Servicios, de parte de la Tesorería, tiene carácter gratuito para el Usuario.</p> <p><b>2.2 Registro del Usuario.</b> - De manera general, la prestación de los Servicios no exige la suscripción o registro previo de parte del Usuario, solo en el caso de la aplicación de "Consulta de Pagos y Libramientos" por brindar información específica</p>	

	<p>para cada Usuario, en el enlace se explica el procedimiento a seguir.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  -6.2.2. 4.1. Portal de la TN (OAI)  -6.2.2.4. 2. Página web</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>La TN ofrece sus servicios personalizados través de su oficina central en horario de 8 am a 4 pm, de lunes a viernes.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  -6.2.2.5. portal web: <a href="https://www.tesoreria.gob.do/">https://www.tesoreria.gob.do/</a></p>	
6) Tiempo de espera.	<p>El tiempo para la prestación del servicio se hará de acuerdo con la fecha de compromiso de pago y de acuerdo con la entrega de los requisitos por parte del cliente.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  -6.2.2.6. Servicios de la TN y tiempo de espera</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>El tiempo para la prestación del servicio se hará de acuerdo con la fecha de compromiso de pago</p> <p><b>Se evidencia:</b>  -6.2.2.7. Servicios de la TN y tiempo de espera</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Todos los servicios que ofrece la TN son gratis.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  -6.2.2.8. portal web: <a href="https://www.tesoreria.gob.do/">https://www.tesoreria.gob.do/</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>La TN dispone de varios servicios y trasparenta la gestión de los Servicios que ofrece.</p> <p>En cuanto a la Carta Compromiso no aplica.  El Catálogo de servicios se puede observar en nuestra página web: <a href="https://www.tesoreria.gob.do/">https://www.tesoreria.gob.do/</a></p> <p><b>es el siguiente:</b>  Recepción de Declaración Jurada  Recepción de Correspondencia  Tramitación de cesantía  Tramitación de Invalidez</p>	

	<p>Tramitación de Pago Seguro de Vida Fianzas (Custodio y Entrega) Gestión de Cheques Consulta de Pagos y Libramientos <b>Se evidencia:</b> -6.2.2. 9.1 Portal de la TN -6.2.2.9. 2 Servicios generales</p> <p>Se evidencia: -6.2.2.9.3. portal web: <a href="https://www.tesoreria.gob.do/">https://www.tesoreria.gob.do/</a></p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>En las funciones principales de la TN, participan, los grupos de interés, en todo lo relativo a la toma de decisiones, y en la política de diseño para productos y servicios.</p> <p>La TN también participa en la definición de la programación financiera del Sector Público no Financiero (SPNF), que, en el marco de la política fiscal, apruebe el Poder Ejecutivo.</p> <p>Elabora, en coordinación con la Oficina Nacional de Presupuesto (ONAPRES), la Programación Anual de Caja del Gobierno Central y evaluar su ejecución.</p> <p>Aprobar la Programación Anual de Caja, elaborada por las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no Financieras y remitirla a la consideración del MH.</p> <p>Ejecutar los pagos originados en obligaciones previamente contraídas por el Gobierno Central, así como las transferencias que requieran los restantes organismos públicos, siempre que estén ordenadas por la autoridad competente.</p>	

	<p>Autorizar la apertura y cierre de las cuentas bancarias requeridas por los Organismos del Gobierno Central y las Instituciones Descentralizadas o Autónomas no Financieras, comunicando formalmente tales decisiones a la Dirección General de Contabilidad y a la Contraloría General de la República.</p> <p>Ejecutar los embargos que ordenen la justicia y las cesiones de crédito de terceros, de acuerdo con lo que establezca el reglamento de esta Ley.</p> <p>Custodiar los fondos, garantías y valores pertenecientes al Gobierno Central o de terceros que se pongan a su cargo.</p> <p><b>Se evidencia:</b> -6.2.3.1 Ley 567-05 de TN</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La TN dispone de un Buzón de Denuncias y Sugerencias ubicado en la recepción y el comedor. El propósito de la herramienta es que los ciudadanos y los colaboradores puedan emitir propuestas de mejora, denuncias y quejas. Para darles seguimiento a los aportes de los usuarios, el comité del buzón se reúne quincenalmente para la apertura de los buzones. Luego se remiten los hallazgos a las áreas responsables de cierre.</p> <p>La Tesorería Nacional en el 2022, solo ha presentado cuatro interacciones vía el portal 311, nos comunicamos con el ciudadano y estas interacciones fueron resueltas. Pág. 58 memoria Institucional, 2022.</p> <p>En cuanto a los resultados de las acciones implementadas no tenemos evidencias, sería importante establecer el seguimiento.</p> <p><b>2021</b></p>	

	<p>-3 quejas -3 felicitaciones -1 sugerencias</p> <p><b>2022</b> -0 quejas -0 felicitaciones -0 sugerencias</p> <p><b>Se evidencia:</b> -6.2.3.2. Memoria 2022 página no. 58</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La Tesorería Nacional cuenta, con dos programas de cooperación vigentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF): Reactivándose las iniciativas que se encontraban definidas y suspendidas por la pandemia del COVID 19.</li> <li>• Modelo de programación de caja: se realizó el modelo conceptual y funcional, en proceso la contratación del equipo de desarrollo de BI.</li> <li>• Módulo de nóminas en moneda extranjera implementado en el SIGEF, bajo el formato de crédito a cuenta en fase de programación.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Mejora de la Eficiencia de la Administración Tributaria y de la Gestión del Gasto Público financiado por el BID: <ul style="list-style-type: none"> <li>o el Modelo de Gestión de Activos y Pasivos, realizado el modelo conceptual, y en proceso de contratación del modelo funcional.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Bajo la cooperación internacional se realizó la Misión de acompañamiento CAPTAC-TN</b></p>	

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

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

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

- a. **La automatización del Back Office** para mitigar los riesgos operativos y proveer información fiable, concisa y oportuna para las funciones de Middle y Front Office.
- b. **La evolución del Middle Office** para soportar el nuevo rol de la TN, en el seguimiento de la política fiscal en su alcance del SPNF, a través de la visión integrada de activos y pasivos



financieros, por vía de la gestión de flujo de caja y gestión de riesgos fiscales.

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

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

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

- a) La primera etapa es la conceptualización de las funcionalidades del Back Office;
- b) La segunda etapa es la conceptualización de las funcionalidades de Middle y Front Office; y
- c) La tercera etapa es la socialización de la modernización de la Tesorería Nacional (TN) con las demás rectorías de la GFP en el Ministerio de Hacienda.

La primera misión tuvo como objetivo, realizar de manera inicial la estructuración y modernización de la Tesorería Nacional (TN). Esta misión fue conducida en dos partes, en la primera semana se elaboró un diagnóstico de las principales funciones de la Tesorería Nacional (TN), y en la segunda semana se inició la construcción de una visión de modernización con las funcionalidades de back office. En la primera semana, se identificaron 9 aspectos relevantes a considerar en la modernización, que fueron presentados al equipo de TN, y que serán utilizados como punto de partida para la construcción de la visión de modernización evolutiva. En la segunda semana se realizaron cuatro talleres, para detallar las funcionalidades de Back Office, estableciendo de forma colaborativa en las sesiones virtuales las oportunidades de modernización y sus lineamientos. A partir de los lineamientos fueron identificadas las principales actividades, necesarias para la materialización de la modernización del back office, con la definición de las áreas responsables y sus plazos de consecución. La segunda misión de acompañamiento estuvo enfocada en el Middle Office y tenía como objetivo establecer el nuevo rol de la Tesorería Nacional (TN) de forma clara y coordinada con las demás instituciones rectoras que gestionan la política fiscal: Al área Macro fiscal, la cual le corresponde establecer el espacio fiscal; la DIGEPRES, quien es responsable de coordinar con los sectores la elaboración del Presupuesto bajo los preceptos de la Política Fiscal, atendiendo las prioridades del Gobierno en la provisión de bienes y servicios públicos a los ciudadanos dominicanos; y en la

	<p>tercera etapa de este tema le corresponde políticamente al Tesorero Nacional para inducir las demás rectorías del MH, en la necesidad de fortalecer la gestión de la política fiscal.</p> <p>La TN ha implementado varios métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes y grupos de interés. Como son: Página web, CUT, SIRITE, SIGEF, CardNet, estas herramientas tecnológicas e innovadoras han permitido la agilización y mejoras de los procesos. Facilitando y simplificando los servicios a los ciudadanos /clientes.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 6.2.3.3.1. Página web</li> <li>-6.2.3.3. 2. CUT, CardNet y SIRITE</li> <li>- 6.2.3.3.3. SIGEF. Memoria Institucional pág. no. 3 y pág. 4</li> <li>-6.2.3.3.4 CAPTAC. Reporte de Asistencia Técnica</li> </ul>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Indicadores de cumplimiento con relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/cliente.</p>	<p>No se evidencian indicadores de cumplimiento con relación al género y la diversidad cultural y social.</p>
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La TN realiza revisiones periódicas a los grupos de interés supervisando sus necesidades cambiantes para actualizar e innovar las informaciones que son facilitadas por los grupos de interés, proporcionando la Tesorería Nacional (en calidad de Órgano Rector) a las Tesorerías Institucionales, orientaciones en los elementos que impidan una gestión lineal y eficiente de los procedimientos establecidos. En la aplicación de las encuestas enviadas por la TN a las Tesorerías Institucionales (Encuestas Nivel de Satisfacción de</p>	

	<p>Servicios a Usuarios, Sept 2021), se obtuvieron los siguientes datos: cantidad de encuestas enviadas a las Tesorerías Institucionales: 71. Y cantidad de encuestas completadas y respondidas por las Tesorerías Institucionales: 64</p> <p>2021 64 respuestas 2022</p> <p><b>Se evidencia:</b> -6.2.3.3.5. Encuestas Tesorerías Institucionales</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>La TN a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) ofrece apoyo a entidades y personas tanto públicas como privadas mediante las informaciones solicitadas, sobre productos y servicios.</p> <p>El representante de Acceso a la Información es el responsable de tramitar y facilitar las informaciones requeridas y de ser el canal de comunicación entre la institución, ciudadanos y ciudadanas.</p> <p><b>Se evidencia:</b> -6.2.4. 1.1. Oficina de Acceso a la Información (OAI) Portal web: -6.2.4.1. 2. <a href="https://www.tesoreria.gob.do/transparencia/">https://www.tesoreria.gob.do/transparencia/</a></p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para</p>	<p>Nivel de cumplimiento acceso a la información:</p>	

<p>medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Según consta en la Memoria de la TN durante el período el período Enero-Diciembre 2022 se recibieron un total de 64 solicitudes de acceso a información pública, de las mismas, se canalizaron a través de las instituciones competentes un total de 1 solicitud de información pública que fue transferida, Por lo que, 33 solicitudes fueron gestionadas en la Plataforma Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), de éstas, 23 solicitudes concernientes a procesos de la institución, recibieron respuesta y fueron completadas dentro de los plazos correspondientes y otorgados por la Ley.</p> <p>2021: 69 solicitudes 2022: 64 solicitudes</p> <p>SAIP (Portal único de Solicitud de Acceso a la Información Pública): es una plataforma web única que permite recibir, monitorear y cerrar solicitudes de información pública a los organismos e instituciones de la administración del Estado.</p> <p><b>Se evidencia:</b> -6.2.4. 2.1. Plataforma Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) - 6.2.4.2. 2. <a href="https://www.tesoreria.gob.do/transparencia/">https://www.tesoreria.gob.do/transparencia/</a> -6.2.4.2. 3. Memoria anual TN 2022, Pág. 57</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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<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).	<p>En general, el clima organizacional de Tesorería Nacional presentó un índice de 86 % para la medición del 2022, 88.92% en el 2021 y un 82.93% en el 2020, Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>La imagen y el rendimiento global de la organización son medidos a través de la encuesta de clima organizacional (C.O.), pues incluye todas las dimensiones (psicológicas, físicas y de gestión) sobre la impresión general de las personas.</p> <p>2020 un 82.93% 2021 un 88.92% 2022 un 86%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.1.1.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2022 Pagina-12)</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>De igual manera, al validar el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores se presenta un 65% reflejándose un descenso por el cambio de metodología a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2021: 94.76% 2022: 65%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.1.2.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2022 pagina 11.</p>	

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Al validar el involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores se presenta un 67.59%. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2021: 94.76% 2022: 67.59%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.1.3.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2022 página 11)</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>En un proceso de cambio y mejora continua, es fundamental indagar sobre la cómo las personas de la organización distinguen su participación e involucramiento en este tipo de actividades. El resultado sobre la satisfacción de los colaboradores respecto de cómo la TN innova, en función de las expectativas de los grupos de interés (interno y externo), se muestra una valoración de 57.96%. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2021: 92.29% 2022: 57.96%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.1.4.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional. Pag 11</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Igualmente, la TN se ocupa de recibir retroalimentación sobre el conocimiento de los posibles conflictos de interés en sus procesos; así como de las inducciones impartidas, para mantener</p>	

	<p>un comportamiento ético frente las distintas situaciones. Las apreciaciones por parte de los servidores de un 72.22% en los aspectos relacionados al respeto.</p> <p>A razón de que los procesos comunicativos más efectivos son aquellos que se basan en la interacción, la institución evalúa si los colaboradores de la organización consideran apropiados los mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal. Es decir, si el sistema de comunicación interna satisface sus expectativas, en la relación a los métodos y herramientas para la transmisión de mensajes, desde el empleado al empleador: se evidencia una puntuación de 65.74%. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2021: 90.30% 2022: 65.74%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.1.5.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional. Pag 11</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>La TN evalúa la percepción global de los colaboradores, en cuanto a la responsabilidad social, la cual presenta una valoración de 70.56% en el 2022 y para el 2021 una valoración de 96.14%. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2021 un 96.14%</p>	



	<p>2022 un 70.56%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.1.6.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional. Pag II</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Al preguntarles a los colaboradores sobre la apertura de la TN para el cambio y la innovación, se presentan en adición, también es consistente con las métricas anteriores, el grado de apertura de la TN para el cambio y la innovación, se verifica que en 2022 obtuvo un 72.22% de satisfacción, en 2021 un 85.78% y en el 2020, un 80.69%. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2020 un 80.69% 2021 un 85.78% 2022 un 72.22%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.1.7.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional. Pag II</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Cuando al aplicar la encuesta se les preguntó sobre el impacto de la digitalización en la TN, respondieron 61.11% sentirse de acuerdo, lo cual correspondió con la definición de la visión institucional definida en el 2022 “Ser un referente en gestión de caja activa, apoyado en las mejores prácticas internacionales, con un personal calificado soportado en la innovación tecnológica.” Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p>	

	<p>2021: 87.11% 2022 61.11%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.1.8.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional. Página 11</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>Finalmente, al cuestionarles sobre la agilidad de la organización, 71.30% indica estar de acuerdo con este aspecto. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2021: 86.63% 2022: 71.30%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.1.9.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>La TN aplica a todos los colaboradores, una encuesta de gerencia y liderazgo. La misma agrupa diferentes dimensiones, que califican la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir a la organización (tanto para altos mandos, como para los de línea media), la cual presenta una puntuación del 70.56% en el 2022. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p>	

	<p>2021: 82.51% 2022: 70.56%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.2.1.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional.</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>En el 2021, se evidenció la necesidad de revisión de la estructura organizacional, dicha reorganización ha sido acompañada del rediseño de los procesos organizacionales, obteniendo una valoración de 92.20% en 2021 y mostrando un 57.96% para el 2022, como resultado de las actividades de mejora continua en el rediseño de los procesos de la TN.</p> <p>Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2021 un 92.20% 2022 un 57.96%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.2.2.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional. Pag.11</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>La información suministrada anteriormente se ve respaldada, en que conforme se ha rediseñado la estructura y los perfiles de cargo, la percepción de los empleados respecto del reparto de las tareas y el sistema de evaluación de las personas presentando un resultado de 67.59%.</p> <p>Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2021: 92.41% 2022: 67.59%</p>	

	<p><b>Se evidencia:</b> 7.1.2.3.I Encuesta nivel de Clima Organizacional. pág. 11</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>En lo concerniente a la gestión del conocimiento, se percibe un 59.44%. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2021: 89.28% 2022: 59.44%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.2.4.I Encuesta nivel de Clima Organizacional. Pág. 11</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Como resultado de la implementación del Plan de Comunicación interno, se percibe un 67.28% en la comunicación interna y en los métodos de información. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2021: 86.75% 2022: 67.28%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.2.5.I Encuesta nivel de Clima Organizacional. Pág. 11</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En lo referente a al alcance y calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo, se presenta una percepción del 82.17% reflejándose un aumento a la percepción en el 2021, para el 2022</p>	

	<p>presenta un 50.37% del trabajo en equipo y reconocimiento individual. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2021 un 82.17% 2022 un 50.37%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.2.6.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional.</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La TN disfruta de los éxitos de innovar e implementar nuevas ideas. 57.96%. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2021: 87.11% 2022: 57.96%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.2.7.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional.</p>	

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

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>En promedio para la medición del año 2022, los colaboradores de la organización manifiestan una satisfacción del 63.89% con relación al ambiente de trabajo y la cultura de la TN, presentado para la medición del año 2021 un 89.64%. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p>	

	<p>2021 un 89.64%</p> <p>2022 un 63.89%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.3.1.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>En complemento, quienes trabajan en la institución perciben que la misma está orientada a la flexibilidad, definiendo políticas que coadyuven a la conciliación de la vida personal y laboral. Las valoraciones positivas en la última medida son del 86%, con relación al 2022 y un 88.19%, con relación al 2020, coherente con el teletrabajo. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2020 un 88.19%</p> <p>2022 un 86%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.3.2.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional. 7.1.3.2.2 Teletrabajo.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Es importante para la TN, el que sus integrantes aprecien la igualdad de oportunidades y equidad del trato y comportamiento de la TN para con ellos. Los resultados que arrojó el estudio de clima un 44.44% en el 2022, un 86.27% en el 2021, un 88.61% en el 2020. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2020 un 88.61%</p> <p>2021 un 86.27%</p>	

	2022 un 44.44%	
	<b>Se evidencia:</b> 7.1.3.3.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>En esta sección también se evalúa, el parecer de los servidores sobre las disposiciones de lugar de trabajo y sus condiciones físicas. Estos son los valores expuestos en los últimos años de un 57.96% en el 2022, un 87.01% en el 2021, un 84.99% en el 2020, un 81% en el 2018 y un 77% en el 2017.</p> <p>2017 un 77% 2018 un 81% 2020 un 84.99% 2021 un 87.01% 2022 un 57.96%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.3.4.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional.</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>Generar espacios para el desarrollo de la carrera profesional y las competencias de los colaboradores, es una distinción fundamental para la institución, pues la incorporación de nuevas destrezas provoca la innovación en el desempeño organizacional. A continuación, se muestra el comportamiento de esta dimensión, donde se refleja la restricción presupuestaria para estos fines, dictada mediante decreto del Ministerio de la Presidencia, lo cual impacta a una puntuación de</p>	

	<p>43.52% en el 2022, 86.27% en el 2021, 88.61% en el 2020. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2020 un 88.61% 2021 un 86.27% 2022 un 43.52%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.4.1.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En esta misma línea, las actividades de Motivación y empoderamiento, presenta una percepción del 50.37%. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2021: 88.31% 2022: 50.37%</p> <p><b>Se evidencia:</b> 7.1.4.2.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional.</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En lo relativo a la percepción del acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, se presenta una percepción del 65%. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.</p> <p>2021: 2022: 65%</p> <p><b>Se evidencia:</b></p>	



**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).****I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>En los indicadores para el 2022 se presentan los siguientes absentismo y números de quejas y sugerencias.</p> <p>7.2.1.1.1 Nivel de absentismo laboral: 47.72% año 2022.</p> <p>7.2.1.1.2 Resultado sistema quejas, reclamo y sugerencias. Página 58 Eje: 5.3 memoria institucional.</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>La TN presenta una alta participación de su personal en las actividades de mejora siguiendo el ciclo PDCA. Todos los documentos son socializados y aprobados por cada una de las áreas correspondientes cumpliendo con el ciclo PDCA. De cara a la mejora continua, la Tesorería Nacional ha implementado una metodología de documentación y mejora de procesos de forma transversal, que consiste en la identificación y selección del proceso que será documentado y/o mejorado; y la ejecución de reuniones de trabajo con la participación de todas las áreas de incidencia. En este sentido, en el periodo enero-diciembre 2022, el Departamento de Planificación y Desarrollo continuó con la coordinación de mejora de los Macroprocesos de Gestión de Cuentas, Gestión de pago, Captación y Control de Ingresos, Desarrollo de Capacidades, Gestión de Talento,</p>	

Control Interno, Gestión de Calidad, Gestión de Servicios y Recursos Tecnológicos, Planificación Estratégica, Gestión de Servicios generales, Gestión legal y Rectoría del Sistema.

Así mismo, fue desarrollada la Metodología de Valoración y Administración de Riesgos con el objetivo de definir las etapas de las diferentes áreas funcionales, para identificar e instrumentar los procesos de análisis, valoración y control de los riesgos, a partir de los objetivos Institucionales, así como los roles y responsabilidades en el proceso y las operaciones contenidas en el Plan Operativo Anual. De cara a proteger la seguridad de la información, ha sido creado e implementado el Instructivo de operación de Investigación Digital Forense, con el objetivo de descubrir la causa raíz de un suceso o incidente en sistema computacionales, para esclarecer los crímenes y localizar los perpetradores.

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

Tipo de actividades de formación metodología  
totales de convocatoria y totales de asistencia y el  
% del participante inducción a la Administración  
Pública 25 solo 24 96%

Manejo Defensivo 11 de 11 100%

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

	<p>Especialización Técnica en Tesorería 14 convocatoria y 14 asistencia para un porcentaje del 100%</p> <p>Diplomado de Seguridad y Salud Ocupacional 7 de 7 100%</p> <p>Taller Evaluación de Desempeño 34 solo 23 68%</p> <p>Ciberseguridad I de I para 100%</p> <p>impuestos Corporativos I de I para 100%</p> <p>Curso de Inducción a la Administración Pública 18 de 18 para 100% 66% de actualización de la documentación interna.</p> <p>Participación en las jornadas de pensamiento estratégico de un 95%</p> <p>Participación en las asistencias técnicas del CAPTAC en un 93%.</p> <p>Al cierre del 2021 se presenta: 66% de actualización de la documentación interna. Participación en las jornadas de pensamiento estratégico de un 95% Participación en las asistencias técnicas del CAPTAC en un 93%.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.2.1.2.1 Solicitud de cambios a documentos y datos. 7.2.1.2.2 Lista de participación jornada PEI 7.2.1.2.3 Lista de participación asistencia técnica CAPTAC</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>La TN presenta conformado su Comité de Ética, que, junto al Código de Ética Institucional, presenta las pautas para los posibles dilemas éticos que pueden surgir. A la fecha no se presentan dilemas éticos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>7.2.1.3.1 Comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo.</p> <p>7.2.1.3.2 Código de integridad.</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Alineado a la filosofía Institucional y en beneficio de la sociedad, se ha diseñado un plan de Responsabilidad Social-Moral, con el objetivo de continuar comprometidos con nuestros valores, más allá de las acciones misionales y/o estratégicas como órgano rector, enfocándose en la equidad, ofreciendo igualdad de condiciones a la comunidad. Este Plan, enlazado con la Política de Recursos Humanos, se realiza cada año con actividades orientadas a la Responsabilidad Social.</p> <p>La primera actividad realizada este año estuvo, dirigida a los niños con el fin de proveerles útiles escolares para el apoyo de su desarrollo académico. Fueron definidas las zonas de impacto, donde cada colaborador realizó una propuesta, siguiendo el criterio para seleccionar la comunidad más vulnerable, en apoyo del desarrollo de los niños, los aportes fueron gestionados por los colaboradores de la Tesorería Nacional.</p> <p>Cantidad de personas que participaron de las jornadas de vacúnate RD: 24</p> <p>Cantidad de personas que colaboraron para la entrega de útiles escolares: 140</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.2.1.4.1 Jornadas de vacunación</p> <p>7.2.1.4.2 Fotos de jornadas de donación de útiles escolares</p> <p>7.2.1.4.3 Informe participación Plan de Responsabilidad social</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus</p>	<p>La TN en el marco de trabajo para recoger ideas, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes está definido por tres</p>	

<p>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>componentes: la Política de Comunicación; los procedimientos que formalizan el uso del Buzón de Sugerencias y el SITNA, donde las Tesorerías Institucionales plasman sus requerimientos.</p> <p>Con relación a los clientes, que son los usuarios directos de nuestros servicios, es decir las tesorerías institucionales, la organización incentiva su involucramiento como co-diseñadores de los productos y servicios brindados. Las tesorerías institucionales evalúan periódicamente a través de encuestas, el nivel de los servicios brindados. Hasta la fecha de redacción de este documento, la satisfacción ha sido superior al % en los últimos tres años.</p> <p>Durante el periodo 2021-2022 no se presentan quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal.</p> <p><b>Evidencias</b>  7.2.1.5.1 Política de comunicación. Pág18. Eje:3.1.8  7.2.1.5.2 Informe evaluación cumplimiento normativo. Página 24.</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>En el mes de enero 2022, el Departamento de Recursos Humanos gestionó el levantamiento del 100% de los Acuerdos de Desempeño de los servidores. De igual manera, se han aplicado las evaluaciones correspondientes hasta la fecha del período probatorio de los servidores de nuevo ingreso. El resultado arrojó un promedio general de 95%, calificando al equipo de nuevo ingreso de Tesorería Nacional como superior al promedio, de acuerdo con el Reglamento de Evaluación del Desempeño y promoción de los servidores y</p>	

	<p>funcionarios de la Administración Pública No. 525-09 artículo 31, literal b.</p> <p><b>Evidencia:</b> 7.2.2.1.1 Informe de evaluación del desempeño 2022</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación, en el 2020 como efecto de la pandemia, la TN gestionó y coordinó manteniendo los accesos y los niveles de seguridad que indican la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, a un 40% de los colaboradores. Se realizó la adecuación Organizacional para la adopción del Centro Sectorial de Respuesta a Incidentes de Seguridad Cibernética del Sistema Financiero (CSIRT). Adicional a esto, se lograron las siguientes certificaciones en NORTIC A5, B2 y A3; la implementación del Plan de Contingencias y Continuidad de Operaciones y del VPN Institucional para el Teletrabajo Seguro.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.2.2.2.1 Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Página 57. Punto 9.1</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>La TN presenta una participación en actividades de capacitación, ejecutándose según se planificó en el Presupuesto los siguientes montos de capacitaciones por trimestre del 2022: Segundo trimestre: RD\$1,243,890.00 y Tercer trimestre: RD\$68,400.00.</p> <p><b>Evidencia:</b> 7.2.2.3.1 Plan de capacitación y ejecución 2022.</p>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>En la Tesorería Nacional del 2021 a la fecha se realizaron dos reconocimientos a servidores, un</p>	

	<p>reconocimiento por tiempo en servicio y un segundo reconocimiento de Labores y despedida se llevaron a cabo 8 promociones y 3 traslados, para un total de 11 movimientos de personal.</p> <p>En cumplimiento a la Resolución Número 041-2020, artículo 3, sobre los incentivos individuales y colectivos a ser aplicados en los entes y órganos de la Administración Pública, realizó el pago del incentivo por Rendimiento Individual, equivalente al salario de un mes al 100% de los servidores que alcanzaron una puntuación igual o mayor al 85% del valor del Acuerdo de Desempeño.</p> <p>Como parte de la Gestión del desarrollo humano, durante el periodo enero – octubre 2021, fueron capacitados un alto porcentaje del personal, con un total de 23 acciones, de las cuales 11 fueron sin costos.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.2.2.4.1 Política de reconocimiento al desempeño. Fotos de reconocimiento</p>	
--	--	--

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

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

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

Documento Externo  
SGC-MAP

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.	<p>En el aspecto del desarrollo en la calidad de vida de los ciudadanos, se indicó un impacto excelente, con un porcentaje de consideración del 70.00%, es decir, 35 personas; 14 personas, de las 50 encuestas, para un 28.00%, consideran que el impacto es bueno; sin embargo, solo una (01) persona indicó que los esfuerzos de la Tesorería Nacional en beneficio de este aspecto son Regular, para una 2.00% de efectividad.</p> <p><b>Evidencia</b> - 8.1.1. Encuesta a la sociedad civil 2022</p>	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	<p>En la programación de actividades de la Tesorería Nacional se contempló realizar iniciativas de sostenibilidad, como el “Mercadito Orgánico y Artesanal”, con la asistencia de proveedores como Manos Dominicanas, la Cooperativa de Monte Plata y el Programa Supérate, quienes sirven de enlace con los productores y artesanos para la participación en la actividad. Esta iniciativa surge de la necesidad de impulsar dichos emprendimientos y fomentar el uso y/o consumo local.</p> <p>En este aspecto, se les preguntó a los encuestados su parecer con esta iniciativa, recibiendo el 94.00% de acierto, es decir 47 personas consideran que la Tesorería Nacional aporta e impulsa el mercado local a través de estas iniciativas, y solo el 6.00% indicó que no se contribuye a la sostenibilidad social, para un total de tres (03) personas, de las 50 participantes en la encuesta.</p>	



	<p>La Tesorería Nacional ha tenido iniciativas de responsabilidad con la Sostenibilidad Social y Ambiental, en la mitigación del uso de plásticos, en la entidad, y la limpieza de playas, en las zonas aledañas, donde se obtuvo que el 90.00% estaba de acuerdo, para un total de 45 personas, y solo el 10.00% indicaba no contemplar esta actividad como contribución con el medio ambiente, siendo 5 personas de las 50 encuestadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>8.1.2.a Encuesta a la sociedad civil 2022 8.1.2. b. Informe de Mercadito Orgánico y Artesanal</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>En la programación de actividades de la Tesorería Nacional se contempló realizar iniciativas de sostenibilidad, como el “Mercadito Orgánico y Artesanal”, con la asistencia de proveedores como Manos Dominicanas, la Cooperativa de Monte Plata y el Programa Supérate, quienes sirven de enlace con los productores y artesanos para la participación en la actividad. Esta iniciativa surge de la necesidad de impulsar dichos emprendimientos y fomentar el uso y/o consumo local. En este aspecto, se les preguntó a los encuestados su parecer con esta iniciativa, recibiendo el 94.00% de acierto, es decir 47 personas consideran que la Tesorería Nacional aporta e impulsa el mercado local a través de estas iniciativas, y solo el 6.00% indicó que no se contribuye a la sostenibilidad social, para un total de</p>	

	<p>tres (03) personas, de las 50 participantes en la encuesta.</p> <p><b>Evidencia:</b> 8.1.3. Encuesta a la sociedad civil 2022</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>El impacto de la TN en el desarrollo económico del país, en la actualidad, el abrumador 98.00% de las personas, es decir 49 encuestados, consideraron que la institución Sí aporta al progreso a nivel económico, contribuyendo con el crecimiento y fortalecimiento de la solidez económica del país; mientras que solo una (01) persona indicó que No, para un 2.00%.</p> <p><b>Evidencia</b> 8.1.4. Encuesta a la sociedad civil 2022</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>Con relación al impacto de la Tesorería Nacional en aspectos como la Democracia, Transparencia e Integridad, el 52.00% de los encuestados, es decir, 26 personas, dijeron considerarlo Excelente, el 42.00% indicó que el impacto era Bueno, siendo un total de 21 personas de las 50 encuestadas, y solo el 6.00%, es decir, 03 tres personas, lo indicaron como Regular.</p> <p><b>Evidencia:</b> 8.1.5. Encuesta a la sociedad civil 2022</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Otra de las iniciativas de la Tesorería Nacional, como responsabilidad con la Sostenibilidad Social y Ambiental, es la mitigación del uso de plásticos, en la entidad, y la limpieza de playas, en las zonas aledañas, donde se obtuvo que el 90.00% estaba de acuerdo, para un</p>	<p>No se evidencia el impacto de la organización respecto a la sostenibilidad medioambiental, incluyendo el cambio climático.</p>

	total, de 45 personas, y solo el 10.00% indicaba no contemplar esta actividad como contribución con el medio ambiente, siendo 5 personas de las 50 encuestadas.  8.1.6. Encuesta a la sociedad civil 2022	
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.).	En el ámbito de la Transparencia con los servicios ofrecidos, de las 50 personas encuestadas, 33 de estas indicaron ser Excelente, para un 66.00%, otras 16 personas, es decir, 32.00% coincidieron en que es Bueno, y solo una (01) persona dijo ser Regular, para el 2.00%.  <b>Evidencia:</b>  8.1.7 Encuesta a la sociedad civil 2022	

### Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

#### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	La Tesorería Nacional, ha emitido su Política de Gestión Medioambiental, mediante la cual desde el 2021, hemos cambiado nuestro sistema de iluminación por bombillas LED, se ha capacitado el personal en la importancia que tiene el reciclaje para nuestro planeta. Nos encontramos en proceso de contratación de un proveedor para la recogida de botellas plásticas. En el mes de julio-septiembre se recogieron 103 libras de plástico PET, correspondientes a 3,065 botellas de agua. Para apoyar la reducción del consumo de plástico para la conservación del medio ambiente, se	

	<p>sustituyó el uso de las botellas de agua plásticas por un termo reutilizable, en acero inoxidable personalizado para todo el personal de la institución.</p> <p>Se inició una campaña de concientización para la reducción del uso de materiales gastables y la importancia del reciclaje y clasificación de la basura; permitiendo esto, ahorrar costos, disminuir el consumo de materiales en cuanto a impresiones innecesarias, reutilizar materiales gastables, y reducir el impacto de este consumo en el medio ambiente. Como parte de esta campaña, se modificaron los patrones de compras de suministros amigables con el ecosistema, reduciendo así, la compra de desechables plásticos. A partir el 2023 se evidencia del consumo de botellones de agua, fardos de botellones de agua, de 1,43 l, hecho que guarda relación con la jornada de sensibilización sobre el cuidado del medio ambiente, a través de las charlas dirigidas a los colaboradores y la entrega de termos para el agua.</p> <p><b>Evidencias:</b>        8.2.1.1 Política de la Gestión Medioambiental de la Tesorería Nacional        8.2.1.2 Correo de envases amigables almuerzo        8.2.1.3 Consumo de agua, papel</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>En términos generales podemos decir que la TN tiene dos tipos de vinculaciones, nacional e internacional.</p> <p><b>Relación nacional</b></p> <p>La TN está relacionada en sus operaciones de pago con las entidades del SPNF. Pero guarda relaciones operativas con el MH, Contraloría, DIGECOG, DIGEPRES, Banco Central, Banco de Reservas, Salud Pública, Gabinete Social, etc.</p>	

Por ejemplo, existe una relación del banco central y la Tesorería Nacional a través de la Política Monetaria. El Banco Central, a través de la Política Monetaria controla el medio circulante la inflación y los precios en la economía dominicana. Pero la TN a su vez controla los medios de pagos cumple con las obligaciones del Tesorero y mediante la gestión activa de caja, realiza inversiones de corto plazo.

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

La Tesorería Nacional, como cliente del Banco, recibe atención en condiciones de seguridad más favorables, además de disponer de una infraestructura de gran cobertura, como elemento facilitador de la prestación de los servicios.

Estandarizando los procesos financieros a través de las herramientas tecnológicas que la Tesorería Nacional demande para el efectivo control de los movimientos de la cuenta del Tesoro, permitiendo así la captación de ingresos, gestión de cuentas y ejecuciones de pagos.

**Relación Internacional:**

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

	<p>Guatemala, República Dominicana, Honduras, El Salvador, Panamá y Perú.</p> <p>Dentro de las actividades promovidas por FOTEGAL destacan, 11 seminarios celebrados a la fecha.</p> <p>Con el apoyo del Centro Regional de Asistencia Técnica para Centroamérica, Panamá y la República Dominicana (CAPTAC-DR, se realizaron durante los meses de septiembre- noviembre del 2021 dos misiones virtuales de asistencia técnica para la modernización de la Tesorería Nacional. Esta se fundamenta en tres ejes básicos: la automatización del Back Office, para mitigar los riesgos operativos y proveer información fiable, concisa y oportuna para las funciones de Middle y Front Office; en segundo lugar la evaluación del Middle Office, para soportar el nuevo rol de la Tesorería Nacional, en el seguimiento de la política fiscal en su alcance del SPNF a través de la visión integrada de activos y pasivos financieros por vía de la gestión de flujo de caja y gestión de riesgos fiscales y finalmente el fortalecimiento de la transparencia y de la eficacia del Front Office: en el acceso a los mercados financieros, nacional e internacional.</p> <p>En el 2022, la TN, con auspicio del CAPTAC-RD está llevando a cabo un ciclo de 4 Seminarios Web-Regional “Gestión Moderna de Tesorería del 25 al 28 de abril 2022 de 9: am-2:30 pm. Esto se enmarca en el plan de desarrollo y modernización de la TN.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 8.2.2. Fotos de reuniones</p>	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de	La Tesorería Nacional monitorea diariamente el tratamiento y comportamiento de las noticias	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>difundidas a través de los diferentes medios de comunicación, manteniendo presencia activa en las redes sociales, lo que ha provocado el consistente aumento de los usuarios activos.</p> <p>Mediante diversas actividades relacionadas al área de Prensa, Relaciones Públicas y Comunicación Digital, se realizaron:</p> <p>A nivel interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el período enero-diciembre 2021 se ofreció apoyo a los diferentes departamentos en la difusión de sus informaciones. Para el periodo en cuestión se enviaron un total de 329 comunicaciones, distribuidas de la siguiente forma: 118 newsletter, 44 avisos y 167 mensajes masivos.</li> <li>- Entre enero-abril 2022 se ofreció apoyo a los diferentes departamentos en la difusión de sus informaciones. Para el periodo en cuestión se enviaron un total de 153 comunicaciones, distribuidas de la siguiente forma: 33 newsletter, 22 avisos y 98 mensajes masivos.</li> </ul> <p>A nivel de difusión de las noticias de la Tesorería Nacional, de acuerdo con el plan de Comunicación Institucional, se realizaron a nivel externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de una Base de Datos de Medios de Comunicaciones</li> <li>• Se elaboró un Plan de Difusión de Noticias de la Tesorería Nacional, para ser colocadas, previa autorización del señor Tesorero Nacional, en los medios de forma estratégica.</li> <li>• Se han redactado un total de 20 Notas de Prensa</li> <li>• Fueron realizadas un total de 277 Publicaciones en Medios Impresos y Páginas Web.</li> <li>• Alcanzando un aproximado de 142 MM de lectores</li> </ul>	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha mantenido una efectiva gestión de los medios digitales de la Institución de forma estratégica y dinámica, logrando así aumentar en más del 200% la comunidad de seguidores, el compromiso de éstos y las publicaciones diarias. En las redes sociales, la Tesorería Nacional está presente en las plataformas de Instagram, Facebook, Twitter, YouTube TikTok y LinkedIn. Con un total de 936 publicaciones, la cantidad de seguidores en redes sociales asciende las 22,000 personas, donde el 44% de estos seguidores está concentrada en Twitter. El alcance y las impresiones en las redes sociales, refleja un aumento de más del 200%.</li> <li>• Se relanzó el canal de YouTube de la Tesorería Nacional y se hizo una breve campaña de difusión interna entre los colaboradores para suscripción del canal. Con esta campaña se logró aumentar el número de seguidores en un 25%.</li> <li>• Elaboración del Plan de Comunicación Interna que incluye difusión de contenidos que importan al colaborador y se le mantiene actualizado sobre los hechos y/o logros de la institución.</li> <li>• Asistencia oportuna a las inquietudes de los usuarios, impactando positivamente en el bienestar, tranquilidad económica y emocional de la ciudadanía.</li> </ul> <p><b>Se evidencia:</b>        8.2. 3.1 Analíticas Redes Sociales EneDic 2022        8.2.3.2 Publicaciones de la Tesorería Nacional en medios impresos y digitales        8.2.3.3 Pub RRSS 2022</p>	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de	Alineado a la filosofía Institucional y en beneficio de la sociedad, se ha diseñado un plan de	



<p>minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Responsabilidad Social-Moral, con el objetivo de continuar comprometidos con nuestros valores, más allá de las acciones misionales y/o estratégicas como órgano rector, enfocándose en la equidad, ofreciendo igualdad de condiciones a la comunidad. Este Plan, enlazado con la Política de Recursos Humanos, se realiza cada año con actividades orientadas a la Responsabilidad Social. La Tesorería Nacional promueve el trabajo en equipo y posibilita el compromiso mayor con los valores, aceptando la diversidad al Incluir a personas con discapacidades en la a TN. Contamos con 4 empleados con discapacidad.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 8.2.4.a Charla de igualdad de genero 8.2.4. c Taller interacción y trato digno a personas discapacitadas</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>No se evidencias actividades en el 2022 en apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</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>Es importante también destacar la participación de la TN en la VII Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana, celebrada del 22 al 26 de marzo del 2021 en modalidad virtual. Adicional la TN participa en intercambios como el CAPTAC, donde presenta</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<p>8.2.6. a. Agenda SEMINARIO REGIONAL CAPTAC-DR: Gestión Moderna de Tesorería 25 al 28 de abril de 2022</p> <p>8.2.6.b. Correo de invitación a exponer</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La TN posee un del Programa de Seguridad y Salud Ocupacional y un Comité de Salud y Seguridad ocupacional que tiene como finalidad la prevención, control, vigilancia de riesgos labores y salud laboral, el cual tiene la responsabilidad de poner en práctica los planes, programas y políticas de salud y seguridad ocupacional, fomentando en todo momento buenas condiciones de higiene y salud.</p> <p>Dentro de las actividades desarrolladas por la TN se realizaron; en el mes de noviembre conmemoramos el mes de la familia, con la charla "Comunicación efectiva en la familia", y con la intención de conmemorar la No Violencia Contra la Mujer, se efectuó una charla a nuestras colaboradoras, denominada "Prevención de la Violencia: Vivir sin violencia es posible", en coordinación con el Instituto de la Familia y el Ministerio de la Mujer, respectivamente al Día Mundial del Cáncer de Mama y el encendido del Árbol de Navidad.</p> <p>En coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente se realizaron varias jornadas de sensibilización y capacitación sobre el medio ambiente y la sostenibilidad.</p> <p>En el mes de marzo del presente año 2022, con motivo al Día mundial de la Mujer impartimos la charla de Igual de género hoy para un mañana sostenible, con el objetivo de Reflexionar activamente sobre la evolución de las condiciones de vida y trabajo.</p> <p>Jornadas de vacunación #VacunateRD, donde la Tesorería Nacional, encabezada por el Tesorero Nacional, acompañó al Gabinete de Salud en 3 de las</p>	

	<p>jornadas realizadas en los Municipios de Elías Piña y Sánchez Ramírez, con el objetivo de lograr que la mayoría de los dominicanos estén vacunados sin importar el lugar del país donde se encuentren y fuimos reconocidos por el municipio de Sánchez Ramírez por la labor realizada.</p> <p>En octubre del 2022 se realizó la jornada contra el Cáncer de Mama con el lema de Cápsula Rosa ¿Conoces los síntomas del Cáncer de Mama?</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>8.2. 7.1. Reunión Comité de Salud y Seguridad</p> <p>8.2.7.2. Capacitación Evacuación en caso de emergencia y Primeros auxilios</p> <p>8.2.7.3. Cápsula Rosa ¿Conoces los síntomas del Cáncer de Mama?</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>La Tesorería Nacional considera el impacto medioambiental en el diseño de sus estrategias incorporando en sus planes operativos, la ejecución de una política de responsabilidad social, que está articulada con los órganos responsables del cuidado del medio ambiente en la República. En cumplimiento de la política de sostenibilidad ambiental, la TN ha implementado un enfoque de compra sostenibles a través del cual prioriza la adquisición de equipo de bajo consumo y eco amigable, alineada a los ODS.</p> <p>En el 2022 la Tesorería Nacional impartió el taller de sensibilización y capacitación sobre Medio Ambiente y Sostenibilidad con la Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED), con el objetivo de sensibilizar a los colaboradores sobre los principales temas ambientales que servirán como impulsores de las iniciativas internas, capacitar acerca de los principios de Responsabilidad Social</p>	

	<p>Empresarial, el Desarrollo Sostenible y el rol de la institución para lograr la sostenibilidad y realizar dinámicas de trabajo que permitan identificar líneas de acción para la implementación de buenas prácticas en la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b>        8.2. 8.1. Gestión de RSI        8.2.8.2 Correo de Green Love        8.2.8. 3 Taller de sensibilización y capacitación sobre Medio Ambiente y Sostenibilidad</p>	
--	---	--

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Como fruto de la gestión activa de caja, la Tesorería Nacional recibió hasta diciembre 2022 rendimientos totales de RD\$4,052.882.0 millones de pesos, desglosados de la siguiente forma: RD\$2,969.9 millones producto de las inversiones realizadas a corto plazo en el Banco de Reservas y por concepto de remuneraciones en los saldos positivos en pesos mantenidos en el Banco de Reservas y en el Banco Central percibió RD\$54,111 millones y RD\$1,027 millones, respectivamente.          Conformó el Comité de Gestión de Caja, presidido por el Tesorero</p>	

Nacional, como organismo estratégico para la toma de decisiones sobre la gestión de activos y pasivos financieros, la gestión de la liquidez y la gestión de riesgos financieros.

Con un enfoque en la transparencia y en el fortalecimiento de la función de centralización de recursos públicos, la Tesorería Nacional coordinó un plan de incorporación a la plataforma del Sistema de Recaudación del Tesoro (SIRITE) de las instituciones que forman parte de la Ventanilla Única “Formalízate” el cual incluyó talleres de inducción y sensibilización para el uso de la herramienta como plataforma de pagos de los bienes y servicios que ofrecen las instituciones públicas.

A diciembre 2022, operan en SIRITE 44 instituciones públicas, cuyas recaudaciones, producto del pago de bienes y servicios públicos ejecutados en línea por los ciudadanos, ascienden a un total de RD\$1,169 millones de pesos.

En cumplimiento de su función como órgano rector del sistema de Tesorería, administrador del Sistema de Cuenta Única del Tesoro (CUT), y de agente pagador de las obligaciones contraídas por el Gobierno Central, la Tesorería Nacional erogó en 2022, a través de la CUT un total de 876.8 mil millones en pesos dominicanos, 6.299

mil millones en dólares americanos, 341.8 millones en euros y 4.9 millones en Derechos Especiales de Giro.

En cuanto a la administración del sistema de cuentas de la CUT, fueron inhabilitadas y cerradas en SIGEF 133 cuentas bancarias, en tanto fueron aperturadas 393 nuevas cuentas bancarias, así como fueron creadas y habilitadas en SIGEF 386 nuevas Subcuentas. De estas subcuentas, 218 son para la ejecución de nuevos Proyectos incorporados a la CUT y 41 son para la gestión de transferencias de Empresas Públicas No Financieras.

De igual manera, continuando con el fortalecimiento de la CUT, se incorporaron 20 nuevas instituciones y se encuentran en la fase de incorporación y ejecución 14 instituciones en el SIGEF. A la fecha, operan en el Sistema de Tesorería 1,161 cuentas compuestas por 974 cuentas administradas y conciliadas directamente por la Tesorería Nacional y 187 administradas y conciliadas por las Unidades Ejecutoras de Proyectos Externos (UEPEX).

En apoyo a la modernización y fortalecimiento de la Tesorería Nacional, culminó los proyectos de pagos electrónicos en moneda extranjera, en los que ejecutó el desarrollo informático en el Sistema

Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), así como el correspondiente a Programación Base Caja. Actualmente, se encuentra en la etapa de implementación del Portal de Servicios.

En cumplimiento del Programa Burocracia Cero, disminuyó de 2.0 meses a 1.5 semanas el tiempo de respuesta a los ciudadanos para las devoluciones de pagos realizados a pensionados fallecidos.

Asimismo, para el fortalecimiento de la Rectoría del Sistema de Tesorería, se elaboraron nuevas normativas que incluyen tres (3) normas, 13 resoluciones y un (1) instructivo. Además, ofreció 22,336 asistencias técnicas a las Tesorerías Institucionales.

Como unidad ejecutora, la Tesorería Nacional mantuvo los estándares de excelencia en los indicadores e índices del Sistema de Medición de Gestión de la Administración Pública (SSMGP), alcanzando los siguientes porcentajes:

- 99.6% del indicador SISCOMPRAS.
- 100.0% índice de Gestión Presupuestaria.
- 96.0 % indicador de Transparencia Gubernamental.
- 94.4% indicador NOBACI.
- 89.6% índice ITICGE.
- 88.7% indicador SISMAP.

	<p>También, fue reconocida, por segunda vez consecutiva, por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) por obtener la máxima puntuación (100%) en el Sistema de Análisis de Cumplimiento de las Normas Contables (SISACNOC).</p> <p><b>Se evidencia:</b>  9.1.1.1 Memoria Anual 2022. Paginas (10-24)  9.1.1.2 Ley 567-05. Paginas (3-5)</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Para la TN los resultados de la gestión anual tienen metas institucionales de impacto a la ciudadanía, contenidas en estrategia, como son:</p> <p><b>I) Implementar el SIRITE</b>, esta plataforma ofrece facilidades al ciudadano para el pago de los servicios que ofrecen las instituciones del sector público no financiero y que, además, contribuye a la transparencia y a la mejora de las estadísticas fiscales. Es una propuesta para unificar y solidificar el registro transparente de las operaciones de pago de bienes y servicios de las instituciones públicas, a través de un único sistema de caja. La ciudadanía puede acceder al pago de los servicios, utilizando cualquiera de estos canales: Portal SIRITE a través</p>	



	<p>de su correo electrónico, teléfono móvil. Botón de pago SIRITE. El cual está ubicado en los portales web de las instituciones que ofrecen servicios en línea y que conecta con la plataforma de pago del SIRITE. Igualmente, cuando una tarjeta de crédito o débito puede acceder al pago del servicio. Cajero Bancario, con una autorización de pago, generada a través del SIRITE, el ciudadano también podrá acceder a los bancos afiliados y realizar su pago.</p> <p>A través de la plataforma del Sistema de Recaudación del Tesoro (SIRITE) se recibieron RD\$1,168,999,534.14, correspondientes a 451,325 transacciones de pago de servicios ejecutadas en línea por los ciudadanos.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  9.1.2.1 Memoria Anual 2022. Paginas (11-13)  9.1.2.2 Portal SIRITE:  <a href="https://www.sirite.gob.do/">https://www.sirite.gob.do/</a></p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. Cumplimiento de estándar PEFA con relación a la tolerancia en atraso de pagos: 0.02%.</p> <p>Los resultados del Sistema de Medición de Gestión de la</p>	

	<p>Administración Pública (SMMGP): SISMAP 88.7%, NOBACI 94.4%, IGP 100%, SISTIGE 89.6%, SISCOMPRAS 99.6% y Transparencia 96.0%.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 9.1.3.1 Memoria Anual 2022. Pagina (38)</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Dentro de la estrategia de fortalecimiento institucional, la gestión ha desarrollado un plan que permite el aprovechamiento de las fortalezas de sus recursos humanos, con el Programa de Reforma de las Finanzas Públicas (PROGEF) de apoyo presupuestario por la Unión europea, y el Programa de Mejora de la Eficiencia de la Administración Tributaria y de la gestión del Gasto Público por el BID. Con ese propósito se logró una asistencia para la TN en materia de cooperación internacional, con el Centro Regional de Asistencia Técnica de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR) y una consultoría con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para el desarrollo e implementación de la estrategia de Gestión de Activos y Pasivos Financieros del Tesoro. Se realizaron durante los meses de septiembre- noviembre dos misiones virtuales de asistencia técnica para la</p>	

	<p>modernización de la Tesorería Nacional. Adicional la Tesorería Nacional.</p> <p>Además, para cumplir con las iniciativas de Pago de nómina en Moneda Extranjera, SIRITE nos encontramos en proceso de firma de adenda del Convenio Marco firmado por el Ministerio de Hacienda y Banreservas y Seguimiento de Acuerdo CARDNET.</p> <p>El Departamento Jurídico custodia las fianzas aduanales.</p> <p>Con cada institución se realiza un contrato SIRITE.</p> <p>La TN sostienen convenios sobre el uso de la CUT y sobre el uso de la plataforma SIRITE.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>9.1.4.1 Contrato Institucional SIRITE</p> <p>9.1.4.2 Contrato Tesorería Nacional y CARDNET</p> <p>9.1.4.3 Contrato Tesorería Nacional y Salud Pública</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Conforme a las NOBACI, la institución ha mejorado los controles internos y se ha dispuesto a la implementación de buenas prácticas que coadyuvan a la integración de estos controles en todos los procesos. Esto se ha logrado a través de la revisión, actualización, aprobación y</p>	

		<p>difusión de   Los resultados del Sistema de Medición de Gestión de la Administración Pública (SMMGP). Mediante el mismo se evalúa el cumplimiento interno del recurso humano (Ranking SISMAP), el cumplimiento del Control Interno (NABACI), el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico el   Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas. En él se mide: Planificación de compras, publicación y gestión de procesos, administración de contratos, compra MiPymes, persona física y MiPymes mujeres: SISMAP 88.7%, NOBACI 94.4%, IGP 100%, SISTIGE 89.6%, SISCOMPRAS 99.6% y Transparencia 96.0%.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  9.1.5.1 Memoria Institucional 2022.  (Ver Anexo B)  9.1.5.2 Puntuación NOBACI  31.12.2022</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>La Tesorería Nacional obtuvo el premio NORTIC de Oro 2022 por la implementación, documentación y aseguramiento del uso correcto de tecnologías de la información y comunicación de forma consistente, con el interés de mejorar los servicios públicos en beneficio de la ciudadanía.</p>		

La Tesorería Nacional en el año 2022 pasó a ser una de las 4 Instituciones del Estado Dominicano en tener 7 certificaciones NORTIC y estas son: A2, A3, A4, A5, A6, E1 y B2, Siendo la A6 obtenida en el año 2022.

expedidas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC). En cuanto a desarrollo de sistemas, cuenta con el Sistema Integrado de Tesorería (SITNA), que es un sistema de desarrollo interno con características modulares. Se ha iniciado el desarrollo de un Portal de Servicios, para agruparlos por grupos de interés, logrando reducir el uso de papel y evitando el traslado presencial para la obtención del servicio. lográndose disminuir el tiempo en las solicitudes de certificaciones al Instituto Nacional de Auxilios y viviendas (INAVI), procesándose 3,637 certificaciones. Es relevante señalar que se implementó un servicio en línea para estas solicitudes, lo que permitió eliminar los trámites presenciales que duraban 3 horas para solicitud y tres (3) meses para envío, reduciéndose a solo una semana para todo el proceso.

**Se evidencia:**

9.1.6.1 Memoria Institucional 2022. Páginas (27-28, 32-33).

<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>La Tesorería Nacional cuenta con el Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF), con los siguientes proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de programación de caja: se realizó el modelo conceptual y funcional, lográndose grandes hitos, hemos construido con el robustecimiento de políticas de seguridad de datos y el control. El proyecto de programación de caja a través de una plataforma de búshines inteligente (BI) contemplándose la seguridad de la información es de suma importancia para el SIAFE.</li> <li>• Módulo de nóminas en moneda extranjera implementado en el SIGEF, bajo el formato de crédito a cuenta en fase de programación. Se elaboró un modelo funcional para modalidad de transferencias (Fase II). Es necesario ajustes en los 43 sistemas conexos para el pago electrónico en moneda extranjera para las transferencias.</li> <li>• SIRITE adecuado para realizar pagos en línea, por transferencia y pagos de servicios varios. Presentándose avances en la integración del SIRITE con el programa Burocracia Cero y las siguientes instituciones con ventanillas únicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes - Ventanilla Única de Formalización</li> <li>o Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones - Ventanilla Única de Construcción</li> <li>o ProDominicana - Ventanilla Única de Inversión</li> <li>o Dirección General de Aduanas - Ventanilla Única de Comercio Exterior</li> </ul> </li> <li>• Plataforma de Servicios de la Tesorería Nacional, consistente en proveer a la Tesorería Nacional de</li> </ul>	
---	--	--

	<p>un modelo conceptual y funcional para el desarrollo de los servicios con una actualización de la Infraestructura de Redes y Comunicaciones, el Plan de Respaldo y Contingencia de Tecnología de la Información y la implementación de la Firma Digital de los procesos y servicios Documentales.</p> <p>La Tesorería Nacional mejoró su nivel de calificación luego de aplicar la evaluación del desempeño de la Gestión de las Finanzas Públicas (GFP), mediante la metodología de Gasto Público y Rendición de Cuentas (PEFA), por sus siglas en inglés, al pasar de una calificación deficiente (D) a una sobresaliente (A), en la dimensión que mide el nivel de los atrasos en los pagos del gobierno. Para tales fines, La Tesorería Nacional recibió el apoyo y asistencia técnica del Centro Regional de Asistencia Técnica de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR) para la modernización del Tesoro.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 9.1.7.1 Memoria Institucional 2022. Paginas (42-44)</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>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	La gestión de recursos humanos: El Departamento de RRHH de la TN, obtiene resultados a través de indicadores mediante la gestión del talento humano en la institución, en cumplimiento del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).	

Documento Externo  
SGC-MAP

Como resultado de las iniciativas implementadas durante el 2022, logró mejorar los indicadores y subindicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública SISMAP, al pasar de un promedio general de 73.84% en 2021 a un promedio general de 88.11% en 2022.

De acuerdo con el Plan de Dotación de Personal 2022, conforme a los requerimientos y perfil del cargo, se ingresaron nuevos 30 servidores en las áreas de mayor necesidad en la Institución. Por otra parte, El Departamento de Recursos Humanos gestionó el levantamiento del 100% de los Acuerdos de Desempeño de los servidores.

**Gestión del Conocimiento:**

En ese mismo orden, orientado al fortalecimiento institucional, durante el 2022 impartió un total de 19 capacitaciones, de las cuales 15 fueron sin costo y 4 fueron cubiertas por la institución. Estas capacitaciones fueron impartidas acorde a las necesidades identificadas.

**Gestión de las instalaciones de forma óptima:**

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

Al comparar el período enero-octubre de 2022 con igual período de 2021, se evidencia una reducción del consumo de resmas de papel, en un



2%; al igual de folders, en 1.69 %; y sobres blancos para cartas, en un 12.11 %.

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

El consumo de cartuchos mostró una reducción de 2.51 % en el presente año, al comparar el período enero-octubre de 2022 con el mismo período de 2021.

Se realizaron las siguientes actividades relevantes de mantenimiento y restauración de áreas físicas de la institución:

Readecuación de las dos bóvedas de Especies Timbradas, la cual incluyó: cambio de estanterías de madera por hierro, cambio de pisos, pintura, eliminación de huecos en la pared, reacondicionamiento de Especies Timbradas que estaban en peligro de deterioro por almacenamiento inadecuado.

Se restauraron y enmarcaron 4 valiosas obras de arte que estaban en desuso en el área de la bóveda.

**Se evidencia:**

	9.2.1.1 Memoria Institucional 2022. Paginas (28-31, 47-50)	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Implementar un Sistema de Gestión de calidad mediante la mejora continua de los procesos, disponiendo de una estructura organizativa funcional y orientada al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Tesorería Nacional</p> <p>La Tesorería Nacional exhibió durante el año 2022 un alto desempeño que le permitió una destacada participación en la XIII Semana de la Calidad, en la que obtuvo el premio NORTIC de Oro 2022, que otorga la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), por la estandarización, eficientización, modernización e innovación en el uso de las tecnologías en la administración pública.</p> <p>Se llevaron a cabo consultorías con la finalidad de mejorar la gestión de activos y pasivos de la Tesorería Nacional con el siguiente objetivo: Elaborar el Modelo Funcional de Gestión Integral de Activos y Pasivos de Corto Plazo de la Tesorería Nacional, que soporte la ejecución de una estrategia eficiente de gestión de Activos y Pasivos Financieros del Tesoro.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 9.2.2.1 Memoria Institucional 2022. Pagina (2) 9.2.2.2 TDR Gestión de Activos y Pasivos</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	La integración de nuestra Tesorería Nacional desde un principio a la FOTEGAL, parte en lo	

	<p>fundamental del criterio de modernizar nuestra Tesorería, observando detenidamente los avances que han logrado países como Brasil, Chile, Costa Rica, Colombia y otros, en sus tesorerías, para luego en el país incorporar mejoras a través de alianzas, asesorías técnicas, talleres, etc.</p> <p>El Informe Encuesta Nivel de Satisfacción de Servicios a Usuarios, persigue mejorar áreas en base a los criterios que sobre la TN tienen las Tesorerías Institucionales.</p> <p>Con el CAPTAC se realizó un análisis de la incorporación de las mejores prácticas internacionales en la TN, la cuales sirvieron de insumo para el PEI 2022-2025.</p> <p>El personal de la tesorería Nacional sostuvo encuentros virtuales con la dirección General de Compras y Contrataciones públicas, con la intención de apoyar la compras verdes y sostenibles.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <p>9.2.3.1 Correos y Capturas Benchlearning con DGCP</p> <p>9.2.3.2 Informe del CAPTAC 2022</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). -Cada uno de los acuerdos mencionados, tienen la característica de que se han cumplido los acuerdos y se siguen fortaleciendo los acuerdos de colaboración y extensión de actividades conjuntas, en el caso del</p>	

	<p>FOTEGAL, el país tiene en el mismo una participación permanente y muy activa. La CUT hasta el momento ha logrado incorporar un gran número de instituciones del SPNF, y se sigue trabajando en ese sentido.</p> <p>La TN firmó un acuerdo de colaboración técnica con el FMI, conocido como CAPTAC, para modernizar por etapas y en sentido amplio la TN, en la actualidad está en proceso de implementación, (ver anexos).</p> <p>-En el 2022 participamos en el Foro de Tesorerías Publicas Gubernamentales de AL (FOTEGAL) con la presencia de tesoreros de unos 16 países de América Latina. En el evento, expertos nacionales e internacionales esperan intercambiar conocimientos y experiencias sobre los avances y retos de la Gestión Financiera Pública (GFP).</p> <p><b>Se evidencia:</b> 9.2.4.1 Informe del CAPTAC 2022</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>La Tesorería Nacional destaca la implementación del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE). Esta es una plataforma que ofrece facilidades al ciudadano para el pago de los servicios que ofrecen las instituciones del Sector Público No Financiero y que, además, contribuye a la transparencia y a la mejora de las estadísticas fiscales. Es una propuesta para unificar y fortalecer el registro transparente de las operaciones de pago de bienes y servicios de las instituciones públicas, a través de un único sistema de caja. La ciudadanía puede acceder al pago de los</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

servicios, utilizando el botón de pago que está hábil en los portales de las instituciones que ofrecen servicios en línea. Para el año 2022, cuarenta y cuatro (44) instituciones están plenamente incorporadas al SIRITE, con una recaudación que asciende a los RD\$1,169 millones.

Está en marcha como iniciativa de modernización la incorporación al Programa de Caja de Software de integración al SIGEF.

Está en marcha la propuesta de rediseño organizacional de la TN, a cargo del Departamento de planificación.

En el 2022, La Tesorería Nacional junto a la empresa GSI Internacional, llevó a cabo la firma y puesta en marcha del contrato del proyecto de digitalización de toda la documentación existente en la institución, la cual generará un impacto positivo al proceso de accesibilidad de la información y a la vez contribuir al ahorro de espacio dentro de la institución.

En el 2022, se solicitó al Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones una modificación a la aplicación de recepción y elaboración de estas certificaciones que permitió convertir tiempos de procesamiento de estas certificaciones, de 3 horas a un proceso completamente en línea, y un tiempo de envío de estas certificaciones de 2 meses de atraso, a una semana.

**Se evidencia:**

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>9.2.5.1 Memoria Institucional 2022. Paginas (11-12)</p> <p>9.2.5.2 Convenio Tesorería Nacional – GSI Internacional.</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Debido a una eficiencia en la gestión de contratación y negociación de los precios de impresión de estampillas de la Dirección General de Impuestos Internos y Sellos Postales del Instituto Postal Dominicano, se ha logrado un ahorro de RD\$ 17,850,639, en 16 procesos de contrataciones de estas Especies Timbradas, realizados desde marzo 2021 a marzo 2022.</p> <p>Para marzo 2021 se encontraba el índice de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), en un 0%, fruto de un trabajo acorde a los lineamientos y pautas dictadas, la Tesorería Nacional mejoró significativamente los controles internos y la implementación de buenas prácticas de los procesos, este esfuerzo permitió llevar este índice a un 93.1% en la puntuación de las NOBACI en el año 2022, emitidas por la Contraloría General de la República.</p> <p>Así mismo, los resultados del Sistema de Medición de Gestión de la Administración Pública (SMMGP), se presentan los siguientes avances en los indicadores de: SISMAP 88.7%, NOBACI 94.4%, IGP 100%, SISTIGE 89.6%, SISCOMPRAS 99.6% y Transparencia 96.0%.</p> <p>Finalmente, la Tesorería Nacional logró en este último año las siguientes certificaciones de carácter normativo tecnológico, expedidas por la Oficina</p>	

Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC):

- NORTIC A5: Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano.
- NORTIC B2: Norma sobre accesibilidad web del Estado Dominicano.
- NORTIC A6: Norma sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano.

Adicional a las nuevas certificaciones, logramos recertificarnos en las siguientes normativas:

- NORTIC A2: Norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del Estado Dominicano.
- NORTIC A3: Norma sobre publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano.
- NORTIC A4: Norma para la interoperabilidad entre los organismos del Gobierno Dominicano.
- NORTIC EI: Norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales.

En el año 2022 el departamento de RRHH de la TN y el MAP realizaron el 100% de la evaluación interna de desempeño, en comparación con el año anterior que fue realizado un 97% del total de empleados.

Se evidencia:

9.2.6.1 Puntuación NOBACI 2022

-Informe Evaluación Interna de Desempeño 2021 (MAP-TN

<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La Tesorería Nacional ganó medalla de plata del Premio Nacional a la Calidad versión XVIII, otorgada por el Ministerio de la Administración Pública (MAP), que promueve y reconoce la cultura de excelencia y la gestión de la calidad en el Sector Público.</p> <p>Por otro lado, la Tesorería Nacional obtuvo el premio NORTIC de Oro 2022, que otorga la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), por la estandarización, eficientización, modernización e innovación en el uso de las tecnologías en la administración pública.</p> <p><b>Se evidencia:</b>  9.2.7.1 Premio Nacional a la Calidad (MAP 2022) medalla de Plata  9.2.7.2 Premio Nortic de Oro 2022</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Gestión Presupuestaria de la Tesorería Nacional: En el 2022, mantuvo excelentes calificaciones en el Indicador de Gestión Presupuestaria, el cual se encuentra en un 97.8%. La ejecución presupuestaria de este año se estima será de un 99%; al 18 de noviembre se ha ejecutado el 80%. Además, recibió por parte de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental un reconocimiento por haber obtenido la máxima calificación (100%) en el Sistema de Análisis de Cumplimiento de las Normas Contables (SISANOC).</p>	



	<p>El presupuesto aprobado para el año 2022 fue de RD\$491,684,800.00, adicionando el reformulado de RD\$37,479,057.00 y los recursos donados por el PROGEF, RD\$29,865,745.00, resultan en un presupuesto vigente de RD\$559,029,602.00.</p> <p><b>Se evidencia:</b> 9.2.8.1 Memoria Institucional 2022. Pagina (25)</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</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.