GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Tesorería Nacional

FECHA:

Junio 2025

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assestment 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.

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La Tesorería Nacional (TN) es dirigida con un horizonte estratégico claramente definido, orientado al cumplimiento de las atribuciones legales y bajo un esquema altamente participativo. Los líderes de la Tesorería Nacional (TN) han formulado y desarrollado un marco institucional (misión, visión y valores) con la participación activa de empleados y grupos de interés, asegurando su alineación con las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización y las reformas del sector público. 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. **Se evidencia**: 1.1.1.1 Invitaciones a participantes externos al taller del PEI. 1.1.1.2 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. Páginas (14-15).	

Documento Externo
SGC-MAP

	1.1.1.3 Política de Planificación Institucional. Página (8)	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La TN, tras definir su misión y visión, consensuó con sus colaboradores los valores que conforman su marco ético: Compromiso, Integridad, Transparencia y Excelencia. Estos valores están alineados con los principios constitucionales y la Ley No. 247-12 de Administración Pública. **Se evidencia:** 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)	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la TN están alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024), el Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda (MH) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). **Se evidencia:** 1.1.3.1 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. pág. 6, párrafo 3.	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	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 evidencia**: 1.1.4.1 Newsletter Informativo y murales digitales de la TN.	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	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. **Evidencia:** 1.1.5.1 Política de Planificación Institucional. Páginas (8-18) 1.1.5.2 Metodología de VAR TN. Páginas (5-12, 25-29) 1.1.5.3 Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad-política de tecnología. Páginas (57-67)	
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.	La Tesorería Nacional en cumplimiento con las disposiciones de la Dirección General de Ética e Integridad Institucional (DIGEIG) ha migrado, desde su Comisión de Integridad, a conformar su Comité de Integridad Institucional, desarrollado un sistema de gestión para la prevención de comportamientos no éticos y la corrupción. Este Comité realiza charlas de socialización para el seguimiento del código de ética e Integridad y se	

Documento Externo
SGC-MAP

	tiene un correo electrónico específico para las consultas éticas. **Se evidencia:** 1.1.6.1 Socialización del Código de Integridad Institucional 1.1.6.2 Código de Integridad Institucional de la Tesorería Nacional 1.1.6.3 Sensibilización del Código de Integridad Institucional TN para el correcto proceder institucional	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	La Tesorería Nacional ha mejorado su política de Recursos Humanos y ha incluido en sus planes de capacitación anual, las capacitaciones en liderazgo para lideres/directivo y empleados. A fin de reforzar la confianza mutua, la lealtad, el respeto entre los líderes y supervisados. La TN ha incluido en sus planes de capacitación anual, las capacitaciones en liderazgo para lideres/directivo y empleados. **Se evidencia:** 1.1.7.1 Política de Recursos Humanos. Paginas (13-15, 22, 32-33) 1.1.7.2 Plan de Capacitación 2024 1.1.7.3 Procedimiento de Administración de Suplencias en Puestos Directivos por Ausencias Temporales.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora

	(Detallar Evidencias)	
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 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.	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. **Se evidencia:** 1.2.1.1 Informe de Estructura Organizativa 1.2.1.2 Manual de Organización y Funciones 1.2.1.3 Resolución de actualización de estructura organizativa	
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.	La Tesorería Nacional, utiliza la medición del Plan estratégico y del plan operativo mediante indicadores que impactan a objetivos y resultados específicos a alcanzar por la institución. Los 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. 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). **Se evidencia:** 1.2.2.1 Evidencia de la medición del PEI.	

Documento Externo
SGC-MAP

	1.2.2.2 Puntuación indicadores del SMMGP al 31.12.2024 1.2.2.3 Acuerdo de desempeño TN	
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.).	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. También se encuentra en el PEI en Análisis FODA realizado para mejorar la gestión en general y el rendimiento de la institución **Se evidencia**: 1.2.3.1 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. Página (18) 1.2.3.2 Correo de convocatoria actores externos.	
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.	La TN incorporó en el seguimiento y monitoreo permanente a su Planificación Estratégica y Operativa, mediante la inclusión de: • La Política de Gestión Documental, la cual gestiona el sistema de información y la vigencia de los documentos mediante la plataforma ALFRESCO.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• La metodología VAR, que identifica, controla y gestiona los riesgos. **Se evidencia:** 1.2.4.1 Plataforma ALFRESCO 1.2.4.2 Política de Gestión de Control Documental 1.2.4.3 Metodología VAR	
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.	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. La Tesorería Nacional se encuentra inmersa en el proceso de Capacitación y Certificación para las Normas ISO 900, 37301, 37001, 14001 y 50001. **Se evidencia:** 1.2.5.1 Guía Autodiagnóstico CAF Junio 2024 1.2.5.2 Política de Auditoría Interna. Pagina (11-12) 1.2.5.3 Listado de participantes de capacitaciones ISO	
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.	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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	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. **Se evidencia:** 1.2.6.1 Informe de TN en los medios. 1.2.6.2 Política de Comunicaciones. Paginas (9-26)	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	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. **Se evidencia:** 1.2.7.1 Programa para el Fortalecimiento de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF) 1.2.7.2 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.	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. A nivel interno se asegura mediante Newsletter y mural de comunicaciones.	

Documento Externo
SGC-MAP

	A nivel externo mediante las redes sociales institucionales, las notas de prensa y comunicaciones. **Se evidencia:** 1.2.8.1 Política de comunicación Institucional. Paginas (9-26) 1.2.8.2 Mural Digital Institucional. 1.2.8.3 POA de la división de comunicaciones.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	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. Se han mejorado y actualizado los procesos internos de la institución. **Se evidencia:** 1.2.9.1 Nivel de avance de la documentación	
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.	Tesorería Nacional comunica las iniciativas de cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes. Todo cambio es comunicado a los servidores mediante Newsletter y mural de comunicaciones. **Se evidencia:** 1.2.10.1 Socialización de actualización políticas	

Subcriterio1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

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).	Los líderes de la Tesorería Nacional predican 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. **Se evidencia:** 1.3.1.1 Informe Encuesta de Clima 1.3.1.2 Fotos de reforestación 1.3.1.2 Fotos de reciclaje.	
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.	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 abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados. **Se evidencia:** 1.3.2.1 Procedimiento de medición del Nivel de Servicio a través del buzón de Sugerencias y Denuncias 1.3.2.2 Correo del Comité de Integridad Institucional.	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Los asuntos claves relacionados con la TN es comunicado a los servidores mediante Newsletter y mural de comunicaciones. **Se evidencia:** 1.3.3.1 Newsletter informativo 1.3.3.2 Reuniones de equipo ISO	
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.	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. El monitoreo efectivo y periódico de las tareas a través de los acuerdos del desempeño del personal desempeño. **Se evidencia:** 1.3.4.1 Acuerdos de Desempeño 1.3.4.2 Política de RRHH. Paginas (11-15)	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	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. 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. **Se evidencia:** 1.3.5.1 Política de Recursos Humanos. Página 22	

Documento Externo
SGC-MAP

	1.3.5.2 Procedimiento Administración de Suplencias en Puestos Directivos por Ausencias Temporales	
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).	La TN promueve una cultura de aprendizaje y anima a los empleados a ampliar sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos. Se incentiva que los colaboradores participen en seminarios internacionales, interinstitucionales y de buenas prácticas internacionales. **Se evidencia:** 1.3.6.1 Plan Anual de Capacitación 2024	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	La TN reconoce y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo y anima a los empleados a ampliar sus competencias. **Se evidencia:** 1.3.7.1 Política de Reconocimiento	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	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. Estas reuniones se realizaron tanto en el momento de definir nuestro PEI, como anterior a su aprobación. 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. periodicidad **Se evidencia:** -1.4.1.1 Participación de actores en el Plan Estratégico Institucional -1.4.1.2Correos de socialización -1.4.1.3 Fotos de reuniones grupos de interés externo	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	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	

Documento Externo
SGC-MAP

	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. **Se evidencia:** -1.4.2.1 Minutas de reuniones del comité de Caja. -1.4.2.2 Participación en reuniones con la DIGEPRES, DIGECOG.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	La TN participa activamente en el Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda 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 Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024). 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. **Se evidencia:** 1.4.3.1 Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES) 1.4.3.2 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. Páginas (5-7).	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	La TN ha plasmado en su PEI las estrategias primarias para fortalecer el trayecto de excelencia	

Documento Externo
SGC-MAP

	y mejora continua en el Sector Público. Ha alineado su quehacer institucional y del Órgano Rector, para desarrollar los objetivos estratégicos y coadyuvar en la visión del país definida en la Ley No. 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico (PNPSP) y en el Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024). **Se evidencia:** 1.4.4.1 Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES) 1.4.4.2 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. Páginas (5-7)	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	La institución involucra a los políticos y otros grupos de interés en el sistema de gestión, es a través de la participación de TN en el Comité Técnico del SIAFE, la Mesa de Control de la Administración Pública y el Comité Interinstitucional de Caja. **Se evidencia:** 1.4.5.1 Participación de TN en Comité Técnico del SIAFE. 1.4.5.2 Participación de TN en Mesa de Control.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	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-	

Documento Externo
SGC-MAP

	jurídicas sean aplicadas a todos los niveles de la institución. **Se evidencia:** 1.4.6.1 Asociación de Servidores Públicos	
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.	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. **Se evidencia:** 1.4.7.1 Redes sociales institucionales 1.4.7.2 POA División de Comunicaciones 2024	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	La Tesorería Nacional con el objetivo de fortalecer el sistema de comunicación Institucional, realizó el lanzamiento de la Política de Gestión de Comunicación de Crisis. Durante la actividad fue juramentado el Comité de Gestión de Crisis para afrontar cualquier eventualidad en materia de comunicación. La Tesorería Nacional implementó el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC) a las distintas áreas, teniendo como resultado un alto impacto que permite la recepción, seguimiento y administración de grandes flujos de correspondencia externas, la	

	elaboración y manejo de la correspondencia interna, además de la búsqueda y recuperación de la información en los archivos oficiales, incorporando rutinas de trabajo y herramientas informáticas orientadas a una mayor eficiencia y seguridad en la gestión de documental. Este sistema es GexFile, herramienta compatible con el sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), suministrado por PNUD-SIGOB y el MH. Además, de la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODES), contribuyendo con la mitigación del cambio climático. Desde hace tres años la TN impulsa una gestión de sostenibilidad y responsabilidad social institucional con la implementación de iniciativas orientadas a reducir el impacto ambiental de sus operaciones y a crear una cultura de responsabilidad social institucional. Evidencia: 2.1.1.1 Plan Estratégico Institucional 2.1.1.2 TRANSDOC	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La Tesorería Nacional realizó un levantamiento, monitoreo y planteamiento de mejora continua con el fin de poder reconocer y aprovechar las oportunidades que pueden surgir en el desarrollo de procesos, planes y proyectos en el cumplimiento de sus funciones, que podrían impactar a nuestros grupos de interés, para ello se elaboró una matriz de partes interesadas que incluye sus necesidades y expectativas hacia la Tesorería Nacional; que fueron planteadas en nuestra matriz para el correcto seguimiento. Evidencia: 2.1.2.1 Matriz de partes interesadas	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	La Tesorería Nacional evaluó el plan estratégico 2022-2025 por medio de los informes de monitoreo, visualizando los resultados esperados y ponderando las causas de aquellos que no han podido cumplirse, para analizar la factibilidad de las variables e incorporar para	

Documento Externo
SGC-MAP

	el siguiente periodo aquellas actividades que pueden ser ajustadas. Este estudio se complementó con un análisis de productos por unidad de gestión, lo cual permitió enmendar el desbalance en el volumen y recurrencias de las operaciones y obtener un excelente resultado en la ejecución para alcanzar el cumplimiento de monitoreo y seguimiento al PEI 2022-2025, fueron ajustadas algunas actividades para la obtención del logro de las metas planificadas. Evidencia: 2.1.3.1 PEI 2022-2025 2.1.3.2 Propuesta de marco Legal-Normativo	
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.	La Tesorería Nacional, asumió el compromiso con la excelencia en el desempeño de sus funciones, en la que realizó la prueba de evaluación diagnóstico del cumplimiento de los requisitos del cual surgió la necesidad de la implementación de la Matriz de Riesgos y Oportunidades, la misma tiene como finalidad proporcionar una herramienta más efectiva para identificar, evaluar, mitigar o asumir los riesgos potenciales que podrían afectar el excelente desempeño de los procesos, planes y proyectos y lograr eficiente aplicación de controles internos, la utilización de técnicas como el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), entre otras. Para ello se capacitó un equipo multidisciplinario y se establecieron mecanismos de monitoreo y seguimiento a los riesgos. Evidencia: 2.1.4.1 FODA 2024 2.1.42 Matriz Partes Interesadas 2.1.4.3 Política de Planificación Institucional	

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	La TN en su misión, visión, valores y objetivos estratégicos a largo y mediano plazo constan en su Plan operativo anual, alineado en el quehacer institucional, que establece en nuestra Misión: Administrar los fondos públicos, mediante la regulación y supervisión del sistema de Tesorería para cumplir con las obligaciones del Tesoro. VISIÓN Ser un referente en gestión de caja activa, apoyado en las mejores prácticas internacionales, con un personal calificado soportado en la innovación tecnológica. Los VALORES que nos identifican: Transparencia, Integridad Compromiso y Excelencia para cumplir con sus obligaciones del tesoro nuestra razón de ser. Las estrategias y planes en el marco estratégico son realizados con el apoyo e involucramiento de todos los colaboradores. Evidencia: 2.2.1.1 Sección Ejes, Directrices y Objetivos en Plan Estratégico Institucional	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	En las estrategias planificadas proporciona una visión clara de quiénes son las partes interesadas más importantes y cómo gestionarlas de manera efectiva para maximizar el éxito de los objetivos institucionales. Además, puede servir como base para desarrollar estrategias de gestión de relaciones con las partes interesadas y planes de comunicación adecuados priorizando expectativas de impacto de relevancia en la institución lo cual logramos con un acercamiento donde desarrollamos la Matriz de partes interesadas. Evidencia: 2.2.2.1 Matriz de partes interesadas	

Documento Externo
SGC-MAP

3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	La Tesorería Nacional ha integrado los aspectos ambiental, social y económico en sus procedimientos de compras, con el propósito de maximizar el principio de valor por dinero, garantizar un uso eficiente de los recursos y promover un mayor bienestar colectivo. Esta iniciativa procura reducir el impacto negativo sobre el medioambiente y el clima, conforme a la Política de Compras Verdes. La responsabilidad social y diversidad de género en las estrategias y planes de una organización requiere una integración efectiva, la composición de la fuerza para identificar las áreas en el POA implementando un programa medioambiental asegurando un crecimiento sostenible. Además, realizamos jornadas de reforestación, limpieza de costas como parte importante de nuestra responsabilidad social. Evidencia: 2.2.3.1 Política de Gestión Medioambiental 2.2.3.2 Plan de Responsabilidad Social 2.2.3.3 Recicla para una vida mejor	
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.	La Tesorería Nacional para el año 2024 logró alinear el plan de compras y contrataciones (PACC)-Plan Operativo Anual (POA) y cuenta con la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan para desarrollar y actualizar la estrategia, se realizan procesos de análisis de capacidad institucional en conjunto con el departamento Administrativo 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 financiero, con el objetivo de transparentar la ejecución de la asignación presupuestaria, la misma es publicada en el portal de transparencia de acuerdo con el periodo establecido trimestralmente, para que la ciudadanía tenga acceso a la distribución de gastos. Evidencia: 2.2.4.1 Informe de Presupuesto Físico Financiero. 2.2.4.2 Plan anual de compras	

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La Tesorería Nacional dentro del marco de La Planificación Estratégica ha sido producto de esfuerzos colectivos y participativos que establecieron las directrices para el logro de la transformación y modernización de la institución. Estas directrices, alineadas con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y la Planificación Estratégica Sectorial de la Política Fiscal (PES), se encuentran plasmadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2025. Define la estrategia para que pueda ser a corto, mediano y largo plazo estableciendo hitos y metas para el monitoreo y realizar ajustes en cada objetivo estratégico especificando las fechas de inicio y de finalización, La TN logró el cumplimiento del propósito, visión y compromisos de la Institución, se definieron en el PEI, cuatro ejes estratégicos, bajo los cuales se orientan todas las acciones de la Tesorería. Evidencia: 2.3.1.1 Plan Estratégico Institucional. Pag. 2.3.1.2 Informe proyectos	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	La Tesorería Nacional en cumplimiento de su política de planificación institucional, desplego en su PEI los productos estratégicos, para desarrollar planes y actividades que deben ser revisados y ajustados periódicamente para obtener la alineación con los objetivos estratégicos y sus diferentes indicadores en el plan operativo anual, monitoreado según lo establecido en la política para garantizar el compromiso y la implementación con eficiente, eficacia y optimizar los procesos, planes y proyectos. Evidencia: 2.3.2.1 PEI.	

Documento Externo
SGC-MAP

	2.3.2.2 Política de Planificación y Desarrollo 2.3.2.3 POA de Planificación y Desarrollo	
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.	La TN en cumplimiento a su política de comunicación institucional, comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes y los resultados logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles ocupacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme a través de diferentes medios de difusión de información/ comunicación como parte fundamental de una eficiente comunicación institucional. Las partes interesadas incluye individuos, grupos, organizaciones o entidades que tienen algún interés, preocupación, influencia o impacto en su relación con la institución. La matriz de partes interesadas es una herramienta utilizada por para identificar y analizar a las diferentes partes interesadas que pueden influir o verse afectadas por la institución. Como parte de nuestro compromiso la Tesorería Nacional realizo acercamientos con las grupos de interés, para socializar y realizar una Matriz que contenga sus necesidades y expectativas y con ellos lograr excelentes resultados. Evidencia: 2.3.3.1 política de comunicación Institucional 2.3.3.2Newsletter y foto del Mural 2.3.3.3 Informe de la TN en los medios	
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.	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 e identifican los problemas que limiten el logro de los objetivos. El monitoreo es socializado internamente (mediante correos y reuniones) y externamente (en el portal de transparencia).	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: 2.3.4.1 Política de planificación Institucional 2.3.4.2 Monitoreo POA 2.3.4.3 Portal de transparencia	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	La Tesorería Nacional realizó la implementación del Sistema de Gestión Documental (TRANSDOC), en cumplimiento con el acuerdo Interinstitucional entre el Ministerio de Hacienda (MH) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), firmado en agosto del 2024. Esta herramienta tiene como finalidad la interoperabilidad entre dicho Ministerio y sus dependencias, para tener un mejor manejo de las correspondencias institucionales, tanto externas, como internas, además del manejo y gestión de los documentos, brindando un mejor servicio a la ciudadanía, debido a que les permitirá hacer las solicitudes a esta institución de manera digital, tales como: certificaciones, informaciones o cualquier otro requerimiento a la institución. Esta herramienta ofrece, además, la oportunidad de crecimiento para el personal de Mesa de Entrada y Enlaces de la Institución, pues se requiere contar con un personal analítico y especializado en el correcto uso y gestión de la ruta de las correspondencias. La documentación, a su vez, tiene la versatilidad de ser trazable y medible, permitiendo la aplicación de mejoras, optimización de pasos, digitalización y archivo de documentos, así como el impacto a la sostenibilidad ambiental, con la reducción del uso de papel y tóner. Evidencia 2.4.1.1 Foro General de Tesorerías Generales de América Latina. 2.4.1.3 (TRANSDOC)	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	La Tesorería Nacional impulsa una gestión de sostenibilidad y responsabilidad social institucional con la implementación de iniciativas orientadas a reducir el impacto ambiental de sus operaciones y a crear una cultura de responsabilidad social institucional. Estas acciones buscan disminuir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en un 27% al 2030, también agregar valor social y económico. La Tesorería Nacional con el respaldo del PNUD-SIGOB y el Ministerio de Hacienda implementó el sistema Transparencia Documental (TRANSDOC), en iniciándose la prueba piloto con la Dirección de Normas y Atención a las Tesorerías Institucionales, en conjunto con la Sección de Correspondencia y el Despacho del Tesorero (áreas encargadas de registrar, filtrar, aprobar y despachar las correspondencias internas y externas). Esta implementación tomó en cuenta la tramitación de las correspondencias externas (recepción, ejecución y salida), vía el sistema. Se estuvo realizando la evaluación del circuito interno de las demás áreas misionales y transversales para las correspondencias externas, así como el levantamiento de información para desarrollar el circuito lógico de las correspondencias internas en Transparencia Documental (TRANSDOC). Evidencia: 2.4.2.1 TRANSDOC	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	La Tesorería Nacional dentro de su planificación estratégica definió un eje acerca de la innovación tecnológica y continuidad de las operaciones, considerando los recursos humanos y tecnológicos. La TN Elaboró el plan estratégico institucional 2025-2028, que trae consigo nuevos lineamientos y metas por cumplir, incorporando las políticas transversales priorizadas (De Genero, Cohesión Territorial, Sostenibilidad Ambiental y Gestión Integral de Riesgos, De Derechos Humanos, Participación y Tecnologías de la Información y Comunicación), alineado con los requerimientos del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). La política de comunicación establece los canales de difusión para dar a conocer los	

Documento Externo
SGC-MAP

	resultados, donde los grupos de interés pueden validar y garantizar la transparencia institucional. A través de la estrategia definida para garantizar el compromiso y los esfuerzos de innovación. Evidencia: 2.4.3.1 PEI 2.4.3.2 TDR PLATAFORMA DE SEVICIOS 2.4.3.3 Socialización de Grupos de interés	
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.	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 implementan estrategias de mejora de la gestión para garantizar los bienes y servicios ofrecidos con un valor agregado, satisfaciendo las expectativas de los ciudadanos/clientes. Mediante la plataforma de servicios se trabaja para los ciudadanos/ clientes, involucra a ciudadanos en el proceso de generación de ideas a través de encuesta y plataformas en línea. Una herramienta extraordinaria que permite a la Tesorería Nacional obtener información oportuna de las recaudaciones y facilidad a los ciudadanos, el Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE). Evidencia: 2.4.4.1 Correos de reuniones de socialización	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La Tesorería Nacional garantiza la disponibilidad de recursos necesarios que requiere una eficiente planificación y una gestión efectiva que puedan aumentar las posibilidades de implementación exitosa de los cambios planificados para desarrollar y actualizar los procesos, planes y proyectos institucionales. 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	

Documento Externo
SGC-MAP

	requerimiento a las unidades funcionales 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 de bienes y servicios. Evidencia: 2.4.5.1 Plan anual de compras 2.4.5.2 política administrativa y financiera.	

CRITERIO 3: PERSONAS
Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	El Dpto. de Recursos Humanos apegado al cumplimiento de los lineamientos del Ministerio de Administración Pública, realiza de manera periódica un levantamiento mediante el plan de dotación de recursos humanos, de acuerdo a los requerimientos de personal en conjunto a los directores y encargados para cubrir las necesidades y lograr la misionalidad de la institución. **Se evidencia:** 3.1.1.1 Política de RRHH. Pag.3 3.1.1.2 Organigrama Estructural 3.1.1.3 Manual de Organizaciones y funciones	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en	La Tesorería Nacional en su política de RRHH contempla criterios claros sobre el desarrollo institucional que respalden el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales sustentados en la eficiencia y eficacia de los procesos de reclutamiento y selección de personal y que	

Documento Externo
SGC-MAP

cuenta las competencias necesarias para el futuro.	garanticen el desarrollo profesional de los colaboradores. **Se evidencia:** 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 6	
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.	La Tesorería Nacional está circunscrita a los lineamientos establecidos en la Ley No. 41-08 y sus Reglamentos de Aplicación, de igual manera la TN garantiza la igualdad de oportunidades, complementado con el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. **Se evidencia:** 3.1.3.1 Política de reconocimiento al desempeño 3.1.3.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, Pág. 14	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Con el firme propósito de reconocer el esfuerzo y la excelencia en el desempeño, la Tesorería Nacional cuenta con una de política de reconocimiento y una política de Recursos Humanos con un renglón de promoción, ascenso y traslado con las cuales buscamos promover, motivar e impulsar al personal a la excelencia y por ende a su desarrollo profesional, sin discriminación de género, orientación sexual, discapacidad, raza, edad y religión. **Se evidencia:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	3.1.4.1 Política de Reconocimiento al desempeño. Página 9. Punto 4.4	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Apegados a los lineamientos del Ministerio de Administración Pública, la Tesorería Nacional, realiza a sus colaboradores de manera periódica la evaluación de desempeño, además del monitoreo y evaluación del desempeño sistemáticamente. En tal sentido se realizó una actualización y adecuación del Manual de Organización y Funciones, para el para fortalecimiento de la eficiencia y eficacia de las labores del personal, lo que implica el cumplimiento de nuestra misionalidad. **Se evidencia:** 3.1.5.1 Política de RRHH. Página 25. punto 2.11 3.1.5.2 Procedimiento de levantamiento de los Acuerdo de desempeño 3.1.5.3 Matriz de desempeño laboral	
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.	La Tesorería Nacional en apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos, está en proceso de elaboración de la política de género con el objetivo de identificar, evaluar y suprimir las posibles diferencias entre hombres y mujeres; las cuales podemos evaluar en la ejecución del plan de capacitación anual, el mismo se aplica sin distinción. De la misma manera se mantiene estandarizado para todos los servidores la escala salarial acuerdo al puesto. En este proceso de medición obtuvimos un 88%). **Se evidencia:** 3.1.6.1 Política de RRHH. Página 14 3.1.6.2 Encuesta de clima y cultura organizacional. Página 14	

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	La Tesorería Nacional con el firme compromiso de fomentar el desarrollo de los recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de los colaboradores. El Departamento de RRHH realiza en conjunto con los supervisores de área un levantamiento de las capacitaciones y necesidades de formación de los colaboradores para la fortalecer la mejora continua y desarrollar las habilidades duras y blandas. **Se evidencia:** 3.2.1.1 Procedimiento de evaluación por desempeño	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	La Tesorería Nacional en su departamento de recursos humanos cuenta con procedimientos eficientes y estandarizados para la contratación y selección de personal, que también integran una inducción oportuna para los nuevos talentos que emprenden en la trayectoria de lograr nuestros objetivos, Misión y Visión. Con un esfuerzo en conjunto el departamento de recursos humanos y los supervisores de las áreas elaboran un plan anual de capacitación, para fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores para lograr con ellos el cumplimiento de los objetivos estratégicos. **Se evidencia:** 3.2.2.1 Procedimiento de planificación de dotación de personal.	

Documento Externo
SGC-MAP

	3.2.2.2 Plan Anual de Capacitación.	
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).	La TN como forma de potencializar su personal ha revisado y actualizado su plan de capacitación con el objetivo de desarrollar nuevas e innovadoras formas de aprendizaje que permitan desarrollar competencias, habilidades y diseño de trabajo para todos los empleados, incluyendo la accesibilidad de estos, para los colaboradores de todos los grupos ocupacionales de acuerdo a las necesidades, puede de manera presenciar o virtual, en nuestras instalaciones, en el país o en el extranjero. **Se evidencia:** 3.2.3.1 Plan Anual de capacitación	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	La TN ha logrado establecer planes y estrategias de capacitación, que le permiten desarrollar competencias individuales, como es el manejo y uso de herramientas modernas y actualizadas que contribuyen al fortalecimiento de los diversos instrumentos de la gestión pública, incluyendo habilidades gerenciales y de liderazgo. **Se evidencia:** 3.2.4.1 Plan de Capacitación.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	La Tesorería Nacional con la firme decisión de apoyar al personal nuevo ingreso, luego de finalizada la inducción general, tiene la cultura de la asignación de un tutor de vasta experiencia en el área donde iniciará el nuevo integrante de nuestra institución, mostrando y explicándole la modalidad de ejecución de los procesos con los cuales estará involucrado. Para el logro de un excelente resultado del proceso contamos con un formulario donde se registran una serie informaciones: entregada de documentos,	

Documento Externo
SGC-MAP

	cantidad de horas invertidas, la evaluación del nuevo ingreso al tutor del proceso de mentoring, adicional, la calidad de la tutoría es evaluada por el colaborador y es firmada por ambos participantes. **Se evidencia:** 3.2.5.1 Política de Recursos Humanos. Pág. 11 punto 2.3 3.2.5.2 Procedimiento de Inducción del Personal. 3.2.5.3 Registro de Inducción del Personal	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La TN promueve la movilidad a través del cambio de roles. Las vacantes disponibles son publicadas en cumplimiento a las directrices del MAP. Se agotan los procedimientos pertinentes para cubrir las vacantes en primera instancia de manera interna con nuestros empleados (traslados, promociones, ascensos) y la movilidad externa es promovida publicando los concursos disponibles en la administración pública a través del Newsletter y el portar concursa del MAP. **Se evidencia:** 3.2.6.1 Procedimiento de Traslado Interno de Personal. 3.2.6.2 Procedimiento de Traslado Externo de Persona	
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).	La institución utiliza métodos modernos, para sus actividades formativas. En el Plan de Capacitación se pueden encontrar diversos programas e-larning, 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	

Documento Externo
SGC-MAP

	de Tesorería (virtual) en el Diplomado de Hacienda, especialización técnica en Tesorería, para todas las Tesorerías Institucionales y los servidores de esta entidad. **Se evidencia:** 3.2.7.1 Plan Anual de Capacitación	
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.	El departamento de Recursos Humanos en conjunto con la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo de Tesorería Nacional tiene el firme compromiso de concientizar a los colaboradores en materia de la ética y conflicto de interés, como procesos regulares para el mantenimiento de la ética a través de campañas y la semana de la ética ciudadana, realizadas de manera periódica. Conforme los lineamientos de los órganos rectores involucrados, ha sido revisado la metodología con el objetivo de minimizar y mitigar en su máxima expresión los riesgos en nuestra institución. En lo relativo al enfoque de género, en nuestra última medición obtuvimos un 88.46% en la dimensión de Equidad y género. En la gestión de riesgos el Dpto. de Planificación y Desarrollo en colaboración de todas las áreas, ha elaborado una matriz de riesgos y oportunidades que conjuntamente nos capacitamos para la creación de equipos auditores que luego incursionar para la certificar a la institución en riesgos mediante la ISO 31000 y asumir de manera más oportuna y confiable los riesgos. **Se evidencia:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	3.2.8.1 Comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo. 3.2.8.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, Pág. 14. 3.2.8.3 Semana de la ética ciudadana	
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.	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. **Se evidencia:** 3.2.9.1 Informes de evaluación de las capacitaciones	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Desde la Tesorería Nacional se promueve la comunicación abierta, de diálogo y motivación para el trabajo en equipo. De acuerdo con la Política de Comunicación, los supervisores realizan reuniones 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. De igual manera contamos con buzones de quejas y sugerencias para	

Documento Externo
SGC-MAP

	que los servidores y ciudadanos puedan emitir denuncias, quejas, sugerencias o propuestas con la finalidad de promover mejoras en la calidad del servicio. Se evidencia: 3.3.1.1 Política de Comunicación Institucional.	
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)).	En la TN, existen mecanismos establecidos para promoción y 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. Se evidencia: 3.3.2.1 política de comunicación Institucional. Página 8-9 punto 2.4 3.3.2.2 Formulario de denuncias y sugerencias	
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.	Los procesos, planes y estrategias de la institución se realizan a través de ejercicios participativos; así como la identificación y ejecución de acciones de mejora. La Tesorería Nacional 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 ASP y la Comisión de Integridad. La Tesorería Nacional ha revisado,	

Documento Externo
SGC-MAP

	mapeado, descrito, documentado y actualizado todos los procesos. Se evidencia: 3.3.3.1 Correo de invitación a la formulación del PEI 3.3.3.2 Fotos de los talleres	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	La Tesorería Nacional ha establecido la forma de medir y evaluar los resultados a través de 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. Mediante las reuniones de seguimiento de los Directores y Encargados se presentan las iniciativas y mejoras para su eficaz consecución. **Se evidencia:** 3.3.4.1 Acuerdos de Desempeño	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	En el Plan operativo anual se ha establecido una serie de encuestas a lo interno, con el propósito de conocer y valorar la opinión de nuestros colaboradores como ente importante de la institución. Con ello buscamos ofrecer la oportunidad de proponer mejoras en atención a los procesos y servicios evaluados, a través de un sistema electrónico de encuestas. Los informes de las encuestas son publicados en la Plataforma Alfresco y comunicados por Newsletter, para que todos los colaboradores puedan acceder a ellas. **Se evidencia:** 3.3.5.1 Informe Encuesta clima pág. 14	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el	Consciente del valor de los colaboradores que posee, la Tesorería Nacional establece que las áreas	

cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	competentes aseguren buenas condiciones ambientales de trabajo de los cuales podemos destacar el mantenimiento preventivo de la planta física, en lo relativo al cuidado de la salud, se realizan jornadas y charlas de prevención: prevención del cáncer de mama, prevención de cáncer de próstata, vacunación, etc. Desde el consultorio médico, todos los colaboradores tienen acceso a los primeros auxilios y consultas médicas de primer nivel de atención y prevención. Se ha establecido el Comité de Salud y Riegos Laborales el cual realiza simulacros, charlas y capacitaciones para los colaboradores. Además, este comité realiza levantamientos para cubrir las necesidades de ergonomía adecuada. **Se evidencia:** 3.3.6.1 Política de Seguridad y Salud Ocupacional. Página 31. Punto 2.17 3.3.6.2 invitación Charla El valor de la mujer y su importancia en la sociedad. 3.3.6.3 Registro de firma de taller a la mujer.	
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).	La Tesorería Nacional asegura el equilibrio entre el trabajo y la vida de los empleados, se proporciona la flexibilidad a personas para trabajar de manera flexible por temas médicos. Se ofrecen las licencias de maternidad, enfermad y paternidad con todos los permisos correspondientes para el seguimiento médico. Este se refleja en la valoración que obtuvimos en la última medición con un 83.65%. **Se evidencia:** 3.3.7.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, Pág. 14	

Documento Externo
SGC-MAP

	3.3.7.2 Procedimiento de medición de la ejecución de las asignaciones por teletrabajo.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La Tesorería Nacional se compromete a atender las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad, conforme a las políticas del Estado y las directrices de Recursos Humanos. La institución ofrece el apoyo necesario para que estos colaboradores puedan desarrollarse adecuadamente en su entorno laboral según sea el caso, por ejemplo: Obelis Sánchez: Empleado no vidente que cuenta con una computadora especial para realizar sus tareas. Además, se evita la colocación de objetos ligrosos en las instalaciones para prevenir accidentes. Rafael Ceballos: Empleado con dismetría, cuyo espacio de trabajo se ha acondicionado en el primer nivel, cerca de áreas esenciales como baños y comedor, para facilitar su movilidad y reducir el esfuerzo físico. Se evidencia: 3.3.8.1 Directrices relativas a empleados con discapacidad contempladas en la Política de Recursos Humanos. Página 6 punto 2.2.1	
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).	La TN cuenta con una política de recursos humanos y de beneficios en la cual está establecido la recompensa a los colaboradores de forma monetaria mediante el cumplimiento de: El pago de bono por desempeño, de bono de cumplimiento de indicadores del SISMAP. 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	

Documento Externo
SGC-MAP

	de un servidor y considerando la naturaleza del cargo, el colaborador puede solicitar un cambio de horario a través de su supervisor. **Se evidencia:** 3.3.9.1 Procedimiento Bono Por desempeño 3.3.9.2 Política de Recursos Humanos. Página 19, punto 2.6	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.
Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	La Tesorería Nacional de la República Dominicana, tiene socios claves tanto a nivel público, privado y la sociedad civil por medio de los cuales puede garantizar su eficacia y cumplir con sus objetivos. A continuación, listamos los socios clave por sector. 1. Sector Bancario: Banco Central y Banco de Reservas para la gestión de fondos y transacciones financieras. 2. Sector Público: Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), Ministerio de Hacienda (MH), Contraloría General de la República (CGR), Dirección General de Contrataciones Públicas	

Documento Externo
SGC-MAP

	(DGCP), Dirección General de Política y Legislación Tributaria del Ministerio de Hacienda (DGPLT), y La Dirección General de Crédito Público (DGCP), para coordinar acciones y políticas que afecten las finanzas públicas y la gestión de recursos. La Tesorería Nacional con el apoyo de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura (FAO), el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), llevó a cabo tres mercaditos beneficiando a los productores familiares, artesanos, Mujeres Súper Emprendedoras, entre otros proveedores, para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). Al cierre del año 2024 la Tesorería Nacional y el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), se encontraban en la fase final de revisión de un convenio Interinstitucional para establecer una colaboración estrecha entre ambas entidades, en ese mismo orden el Departamento de Recursos Humanos realizó una charla de sensibilización sobre trato igualitario a las personas con discapacidad. También fue aplicada la lista breve de preguntas sobre discapacidad del Grupo de Washington (WG-SS) para identificar los colaboradores con discapacidad y familiares. 3. Organismos Internacionales: El Centro Regional de Asistencia Técnica para Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR) tiene como objetivo principal	

Documento Externo
SGC-MAP

	incrementar la asistencia técnica y la capacitación de alta calidad para el fortalecimiento de las capacidades técnicas e institucionales de los países miembros, con el auspicio del Fondo Monetario Internacional (FMI). La Tesorería Nacional logró la presidencia del Foro de Tesorerías Gubernamentales de América Latina (FOTEGAL) en el XIV Foro de Tesorerías Gubernamentales de América Latina 2024, realizado en la ciudad de San Salvador, El Salvador. Se evidencia: 4.1.1.1Memoria Institucional 2024, págs. 3 y 102. 4.1.1.2 Fotos charla sobre trato igualitario CONADIS-TN 4.1.1.3 https://fotegal.org/seminarios/seminario-el-salvador-2024/	
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.	a Tesorería Nacional en agosto 2024, para dar cumplimiento al Acuerdo de Prestación de Servicios de Desarrollo (No.01001593), firmado el 10 de Julio del 2024 por el Ministerio de Hacienda (MH) y el Programa de las Naciones Unidas de Desarrollo (PNUD) para la implementación del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC) a las distintas entidades dependientes del MH. Este sistema es de alto impacto para la Tesorería Nacional pues permite la recepción, seguimiento y administración de grandes flujos de correspondencia externa, la elaboración y manejo de la correspondencia interna, además de la búsqueda y recuperación de la información en los archivos oficiales, incorporando rutinas de trabajo y herramientas informáticas orientadas a una mayor eficiencia y seguridad en la gestión de documental.	

Documento Externo
SGC-MAP

	2 En torno a las operaciones y su naturaleza las alianzas más relevantes de la Tesorería Nacional 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", para lo cual el Banco de Reservas, funge como banco agente con el que se han firmado dentro del convenio marco suscrito por BANRESRVAS y el Ministerio de Hacienda, los convenios adenda que establecen las pautas para el mejor funcionamiento de proyectos que están desarrollando en la TN. Para gestionar los pagos de las instituciones públicas dentro del ámbito de la Cuenta Única del Tesoro (CUT), a través del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE), que consiste en una pasarela de pagos para facilitar el pago de los servicios a los ciudadanos, para esto 3 Tesorería Nacional realizó un contrato con la empresa CARDNET, a fin de que sea usada como herramienta tecnológica autorizada para procesar los pagos que son realizados a favor de los establecimientos afiliados con las tarjetas bancarias. Se evidencia: 4.1.2.1 Memoria Institucional, pág. 85-87, 4.1.2.2 Contrato servicios financieros BanReservas 4.1.2.3 Contratos TN-CARDNET	
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.	La Tesorería Nacional a través del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE) tiene proyectos en colaboración con otras organizaciones que lleva en coordinación con la	

Documento Externo
SGC-MAP

	Dirección de Gestión del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (DIGES), la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), en el marco de Burocracia Cero, que fue creado mediante el decreto número 640-20, busca elevar la eficiencia de la administración pública, a través de marcos normativos claros, oportunos y transparentes, se convirtió en una iniciativa estratégica que permite la simplificación de los trámites y servicios, así como la mejora de la calidad de las regulaciones. CARDNET, es el aliado estratégico para el funcionamiento a través del uso de tarjeta de crédito, a fin de recibir los pagos por parte de los ciudadanos de los servicios que ofrecen las instituciones que usan al SIRITE como pasarela, el pago en línea puede realizarse desde la comodidad del hogar, lugar de trabajo, o desde cualquier lugar, a la distancia de un clic. 2. La institución actualizó y mejoró los convenios adenda con el Banco de Reservas, después de un diagnóstico general de las operaciones del Tesoro. 3. La Tesorería Nacional para el año 2024 alcanzó 64 centros de recaudación en operación, realizó el cobro de 936 servicios a través del botón de pago del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE). Entre estos centros se incluye la ventanilla Única Educativa con 21 universidades, bajo la dirección del Ministerio de Educación Superior y Ciencia y Tecnología, además de 19 instituciones que se encuentran incluidas en la ventanilla Única de la Construcción que encabeza el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED).	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: 4.1.3.1 Contrato TN-CARDNET. 4.1.3.2 Convenios adenda BanReservas 4.1.3.3 Memoria Institucional, pág. 33.	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	La Tesorería Nacional mantiene vigente el 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, utilizando una tarjeta de crédito o débito.	
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.	La Tesorería Nacional firmó un convenio con Caribe Media para el programa de fortalecimiento del portal web institucional y las redes sociales Instagram, Facebook. Se evidencia: 4.1.4.1: Acuerdo CardNet. 4.14.2: Contrato TN y Caribe Media. La Tesorería Nacional ha integrado los aspectos ambiental, social y económico en sus procedimientos de compras, con el propósito de maximizar el principio de valor por dinero, garantizar un uso eficiente de los recursos y promover un mayor bienestar colectivo. Esta iniciativa procura reducir el impacto negativo sobre el medioambiente y el clima, conforme a la Política de Compras Verdes, fueron adjudicados 33 procesos de 39 publicados con criterios de sostenibilidad. Se evidencia: 4.1.5.1 pautas para contratación gestión eventos sostenibles. 4.1.5.2 Política de Gestión Medioambiental 4.1.5.3 Memoria Institucional pág. 95.	

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	La Tesorería Nacional garantiza la transparencia mediante la política de comunicación institucional asegurando un proceso proactivo de información relacionado con los ciudadanos. Con respecto a las Tesorerías Institucionales, garantiza la transparencia mediante las informaciones que son remitidas por correo electrónico, vía telefónica y presencial, cuando es solicitada por una institución, por medio de estas reuniones se les orienta en el qué hacer e interacción con la institución, también por medio de las asistencias técnicas que le son ofrecidas para el mejor desempeño de sus funciones, estos servicios de información son evaluados tanto a lo interno como a lo externo por medio de encuestas dirigidas a los grupos de interés. La Política de Gestión de Comunicación de Crisis muestra los canales por medio de los cuales se debe dar información y quienes son los responsables de ofrecerlas frente a una posible crisis de comunicación. El portal institucional es otro canal que garantiza la transparencia y proporciona los datos abiertos de la institución, entre los que se encuentran sus principales autoridades, servicios y demás informaciones de utilidad para el ciudadano. Se evidencia: 4.2.1.1 Política de Comunicación Institucional. Pág. 8	

Documento Externo
SGC-MAP

	4.2.1.2 Política de Gestión de Comunicación de Crisis, pág. 16-19 4.2.1.3 Portal de transparencia La TN en calidad de Órgano Rector del Sistema de Tesorería remite encuestas a las tesorerías institucionales para valorar los servicios ofrecidos. Con relación al público externo, en el área de recepción tenemos un buzón de sugerencias para que el ciudadano tenga la oportunidad de valorar el servicio recibido, así como colocar alguna queja o hacer denuncia de manera abierta. Tenemos también buzones de sugerencias para los colaboradores, para que puedan hacer sus comentarios, quejas y sugerencias. Con el comité de calidad se analizan las opiniones recibidas y socializan con las áreas relacionadas a la acción sugerida para su implementación y mejora. Se evidencia: 4.2.2.1 Procedimiento de medición del Nivel de Servicio a través del buzón de Sugerencias y Denuncias y la Política de Comunicación Institucional, pág. 8. 4.2.2.2 Carta Compromiso al Ciudadano	
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	El marco de trabajo para recoger ideas, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes está definido por la Carta Compromiso al Ciudadano, la Política de Comunicación Externa, la Política de Comunicación de Crisis y los procedimientos que formalizan el uso del Buzón de Sugerencias al igual que la línea 3-1-1.	

Documento Externo
SGC-MAP

calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	La Tesorería Nacional desarrolla mediante su política de comunicación una gestión eficaz, 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. La carta compromiso al Ciudadano, aprobada por medio de la Resolución No. 373-2023, quedaron definidos los servicios, atributos, estándares e indicadore, los cuales son monitoreados por el Viceministerio de Servicios Públicos. Se evidencia: 4.2.3.1 Carta Compromiso, catálogo de servicios. 4.2.3.2 Procedimiento de Medición del Nivel de Servicios a través del Buzón de Denuncias y Sugerencias, Política de Comunicaciones y la Política de Comunicación de Crisis. 4.2.3.3 Política de Comunicación Institucional	
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.	Por medio de la Carta Compromiso al Ciudadano, la Política de Comunicación Externa, la Política de Comunicación de Crisis y los procedimientos que formalizan el uso del Buzón de Sugerencias al igual que la línea 3-1-1, se recogen las ideas, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/cliente. Se evidencia: 4.2.3.1 Carta Compromiso 4.2.3.2 Procedimiento de Medición del Nivel de Servicios a través del Buzón de Denuncias y Sugerencias y la Política de Comunicaciones. 4.2.3.3 Política de Comunicación Institucional	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	La Tesorería Nacional realizó la medición de los servicios que contiene la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución, la cual fue aprobada por medio de la Resolución 373 -2023. Esta medición abarcó los meses de enero hasta abril 2024, en la misma fueron evaluados los siguientes servicios: • Asistencia Técnica a las Tesorerías Institucionales • Reimpresión de Cheques En ambos Servicios alcanzó un resultado por encima del estándar que es de 85%, en Asistencia Técnica a las Tesorerías Institucionales obtuvo el 95.75%, mientras que en Reimpresión de Cheques fue de 88.70%. Se evidencia: 4.2.4.1 Catalogo de servicios 4.2.4.2 Memoria Institucional 2024, pág. 107.	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	Tesorería Nacional para alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de manera eficaz y eficiente, establece un presupuesto general que cumple con la legislación vigente. Para lograr esta alineación asigna los recursos a los planes operativos, de recursos humanos, de adquisición tecnológica y de compras, en función de las prioridades definidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI). Este proceso se realiza de	

Documento Externo
SGC-MAP

	manera conjunta y coordinada con las áreas de planificación y presupuesto, de acuerdo con los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). Las estrategias y planes que materializan este marco estratégico son desarrollados con el apoyo de todos los grupos de interés, garantizando así un enfoque integral y colaborativo. Se evidencia: 4.3.1.1 Presupuesto físico financiero 2024 4.3.1.2 Plan anual de compras y contrataciones 2024	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	La Tesorería Nacional sigue los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) y utiliza la metodología de Valor en Riesgo (VAR), para evaluar eficazmente los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras y elaborar un presupuesto equilibrado que integre objetivos tanto financieros como no financieros. Este enfoque permite a la institución analizar y gestionar los riesgos y oportunidades asociados con sus decisiones financieras de manera precisa, asegurando así un equilibrio adecuado en el presupuesto. Para identificar, evaluar y gestionar tanto los riesgos como las oportunidades potenciales, el proceso incluye la creación de una matriz de riesgos y oportunidades que permite una planificación y mitigación efectivas. Así mismo, asegura de que los objetivos no financieros, como los de impacto social y medioambiental, estén integrados en el presupuesto, garantizando un enfoque holístico en la gestión de los recursos. Se Evidencia	

Documento Externo
SGC-MAP

	4.3.2.1 Metodología VAR. Página 7-8 4.3.2.2 Matriz de riesgos 4.3.2.3 Presupuesto físico financiero	
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.	La Tesorería Nacional cumple las normas dictadas por DIGEIG, en procura de asegurar la transparencia presupuestaria y financiera, por medio del portal de transparencia son publicadas las siguientes informaciones institucionales mensualmente: la ejecución del POA, la ejecución presupuestaria, la nómina, los procesos de compras, las estadísticas institucionales, y las ejecuciones con los proyectos. Todos los procesos de compras son publicados en el Portal Transaccional, como indica la puntuación del SISCOMPRAS. Se evidencia: 4.3.3.1 Memoria Institucional 2024, pág. 81-83 4.3.3.2 Puntuación SISCOMPRAS, Memoria Institucional 2024, pág. 82. 4.3.3.3 Portal de Transparencia de TN, Memoria Institucional, pág. 82 y 108.	
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).	La Tesorería Nacional, por medio del análisis de los gastos y recursos evidencia el cumplimiento de la política administrativa y financiera, a fin de asegurar una 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. Alcanzó un 96.68% en el indicador de SISCOMPRAS evidenciando el compromiso de la institución con el cumplimiento de las normativas y leyes que rigen las compras públicas.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: 4.3.4.1 Memoria institucional 2024. Pág. 82	
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.).	La Tesorería Nacional por medio del sistema de planificación, control presupuestario y de costos de manera efectiva, herramientas esenciales, así como presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad y presupuestos energéticos. La institución adopta estas prácticas y realiza presupuestos por proyecto, asegurando un seguimiento continuo de la ejecución del presupuesto institucional. De esta manera, cumple con las normativas establecidas por los Órganos Rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), como la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG). Se evidencia: 4.3.5.1 Presupuesto físico financiero, Memoria Institucional, pág. 82-83. 4.3.5.2 Manual de organización y funciones DIGEPRES.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	La Tesorería Nacional (TN) establece un equilibrio preciso entre la autonomía operativa y la supervisión central, a través del Departamento Administrativo y Financiero, realiza un control y seguimiento financiero riguroso de las modificaciones y ejecuciones presupuestarias, en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo. Para delegar y descentralizar eficazmente las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado,	

Documento Externo
SGC-MAP

	Siguiendo las políticas definidas por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), la TN elabora un presupuesto físico-financiero que define una estructura programática por producto. Este presupuesto es validado e incorporado en los registros del Sistema de Gestión de Información Financiera (SIGEF). La producción físico-financiera es monitoreada trimestralmente para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos. Además, se elabora un informe trimestral que alimenta el índice de gestión presupuestaria, el cual es remitido a DIGEPRES. Se evidencia: 4.3.6.1 Informe de evaluación anual de las metas físicas-financieras, Memoria Institucional, pág. 81-82.	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	La Tesorería Nacional ha implementado una serie de herramientas y plataformas tecnológicas alineadas con su estrategia y objetivos operativos. Los sistemas implementados, que no solo almacenan y gestionan información y conocimiento, sino que también promueven una cultura de aprendizaje continuo dentro de la organización, fortaleciendo su capacidad para adaptarse y responder a los cambios y desafíos del entorno son:	

Documento Externo
SGC-MAP

	1. TRANSDOC: es una herramienta que permite tener un mejor manejo de las correspondencias institucionales, tanto externas, como internas, además del manejo y gestión de los documentos, dándole un mejor servicio a la ciudadanía, debido a que les permite hacer las solicitudes de manera digital, tales como: certificaciones, informaciones o cualquier requerimiento a la institución. 2. ALFRESCO: Una plataforma de gestión de contenido que permite almacenar, organizar y compartir documentos de manera segura, facilitando el acceso a la información y mejorando la colaboración entre los empleados. 3. Sistema de Información de Tesorería Nacional (SITNA): Una herramienta que centraliza la información financiera y operativa, permitiendo un seguimiento y control eficiente de las actividades de tesorería. 4. Sistema de Atención a las Tesorerías Institucionales (SATI): Un sistema diseñado para gestionar y resolver los requerimientos de las diferentes tesorerías institucionales, mejorando la eficiencia y la comunicación interna. 5. Sistema de Gestión de Información Financiera (SIGEF): Una plataforma integral que centraliza la información financiera de la organización, facilitando el seguimiento y la evaluación de la ejecución presupuestaria. 6. Sistema de Consultas de Pago: Una herramienta que permite a los ciudadanos y a las instituciones consultar el estado de sus pagos, mejorando la transparencia y la atención al cliente. A nivel estratégico, la Tesorería Nacional ha definido un portal de servicios que automatiza los requerimientos solicitados por los ciudadanos,	

Documento Externo
SGC-MAP

	facilitando el acceso a la información y mejorando la eficiencia de los procesos administrativos. La evidencia de esta implementación se encuentra en: -4.4.1. TRANDOC: Transparencia Documental, manejo de correspondencia institucional, Memoria Institucional 2024, pág. 85-87. -4.4.2 Alfresco: Sistema de gestión de contenido para almacenar y compartir documentos. -4.4.1.3. Sistema de Atención a las Tesorerías Institucionales (SATI): Plataforma para gestionar requerimientos de tesorerías. -4.4.1.4. TDR Portal de Servicios: Portal que automatiza los requerimientos ciudadanos, mejorando la eficiencia y la transparencia en la atención.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	La Tesorería Nacional recoge información desde sus fuentes oficiales disponible externamente, para cumplir con las competencias atribuidas en su marco legal, 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 y 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,	

Documento Externo
SGC-MAP

	DGA) informaciones de los Órganos rectores y del sistema Bancario. Se evidencia: -4.4.2.1 PEI 2022-2025 - 4.4.2.2 Pantalla Sistema Atención a tesorerías Institucionales.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	La Tesorería Nacional ha aprovechado las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales de sus colaboradores, por medio de la implementación del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), el cual permite la recepción, seguimiento y administración de grandes flujos de correspondencia externa, la elaboración y manejo de la correspondencia interna, además de la búsqueda y recuperación de la información de los archivos oficiales incorporando rutinas de trabajo y herramientas informáticas orientadas a una mayor eficiencia y seguridad en la gestión documental, la implementación de este sistema es una iniciativa del Ministerio de Hacienda (MH) y el programa de las Naciones Unidas de Desarrollo (PNUD) . En la Tesorería Nacional, se controla constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Este control está alineado con la planificación estratégica y las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. Además, la institución está inmersa en las iniciativas de Burocracia Cero en colaboración con la OGTIC y República Digital, siguiendo ejes transversales que promueven la eficiencia y la transparencia.	

Documento Externo
SGC-MAP

	La Tesorería Nacional en materia de Tecnología de la Información y Comunicación alcanzó la implementación de las NORTIC A3 -2014: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, NORTIC B2: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, NORTIC E1-2022: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales y la NORTIC A5-2019: Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano. Se evidencia: - 4.4.3.1 Memoria institucional 2024, pág. 85-87 -4.4.3.2: Certificaciones NORTIC.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	La Tesorería Nacional (TN) estableció el objetivo estratégico en su marco de planificación: "4.1. Fortalecer la gestión del talento humano implementando planes, programas y beneficios competitivos que garanticen la excelencia." Con este objetivo, la TN ha implementado un plan de capacitación que incluye la creación de redes de aprendizaje, destinadas a obtener aportes creativos de los colaboradores y a adquirir información externa relevante. Para apoyar este objetivo, se han definido procesos para asegurar la simetría de las informaciones necesarias para tomar decisiones institucionales que impactan el Sistema de Tesorería. La participación en talleres organizados por FOTEGAL permite al personal de la TN intercambiar informaciones precisas y relevantes sobre el comportamiento de las tesorerías en América Latina, además de recibir capacitaciones sobre las últimas tendencias en la gestión financiera.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Asimismo, con las asistencias técnicas del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la TN se consolida como un actor estratégico del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), adoptando nuevas acciones de gestión pública que fortalecen su capacidad operativa y estratégica. Se evidencia: -4.4.4.1 agenda FOTEGAL 2024.	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	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. 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, 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	

Documento Externo
SGC-MAP

	institución utiliza básicamente tres métodos para gestionar información y conocimientos, como son: acompañamientos durante la inducción, documentación de procesos y procedimientos y manuales de usuario. Se evidencia: -4.4.5.1: Acompañamiento durante Inducción. -4.4.5.2 buzón de sugerencias -4.4.5.3: Procesos y procedimientos documentados.	
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.	La TN, ha logrado establecer mecanismos internos para la transmisión y difusión de toda la información en las diferentes áreas, asegurándose de que todos los empleados tengan acceso a la misma. Poniendo de manifiesto los niveles tecnológicos y operativos alcanzados, para el avance y el desarrollo institucional. En la Política de Comunicación se establece el uso de Newsletter, intranet y boletín informativo, para que los colaboradores estén enterados. Adicional, se mantiene actualizado el mural informativo. Se evidencia: -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.	
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.	La 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. La Tesorería Nacional de forma fácil y asequible, facilita sus herramientas para el conocimiento,	

	teniendo en cuenta las necesidades prioritarias y específicas de quienes le han requerido. En el portal web se publican las informaciones de mayor relevancia, con relación al compartimiento de datos con los grupos de interés externo, según se describe en la política de comunicación. Se evidencia: -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. Calificación Transparencia	
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.	La Tesorería Nacional asegura que el intercambio de conocimiento sea socializado con todos los empleados, para que este conocimiento sea retenido, aún después que se ha ido el servidor que tenía dicho conocimiento, esto se logra a través de un sistema de gestión de calidad firme que cuenta con los procesos debidamente documentados y la socialización de la documentación interna. Se evidencia: -4.4.8.1. Política de Control Documental -4.4.8.2 Sistema de Gestión Documental -4.4.8.3 ALFRESCO.	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

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

	del Sistema de Tesorería, acorde a las mejores prácticas internacionales. Estas iniciativas se traducen en el PEI 2022-2025 y el POA 2024, alineado para contribuir con estos objetivos estratégicos y operativos. Se evidencia: -4.5.1.1. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2025, pág 36-39. -4.5.1.2. Plan Operativo Anual (POA) DTIC 2024.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Mediante la inclusión en su PEI 2022-2025 y POA 2024 la TN monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto, en el presupuesto institucional y a través de las iniciativas que se realizan mediante fondos de cooperación. En ese contexto, se han identificado los objetivos: -3.1 Garantizar la sistematización y uso de las TICS en los procesos de la Tesorería; -3.2. Realizar una actualización tecnológica al Sistema de Tesorería que permita garantizar el ejercicio de la rectoría; y -3.3. Elaborar, implementar y gestionar el plan de continuidad de las operaciones. Con estos se desarrollan: • La automatización del portal de servicios mediante el cual los ciudadanos tendrán ahorros significativos al no tener que desplazarse. • Implementar el SIRITE y su acuerdo con CARDNET, que consiste en el pago de servicios a las instituciones públicas que operan en la CUT, a través de tarjetas de crédito y débito y el sistema de recaudación de ingresos SIRITE.	

Documento Externo
SGC-MAP

	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, así como reducción de costo transaccionales, para todo el sistema que forma parte de dicha plataforma, al mismo tiempo la modernización de la Tesorería Nacional. Se evidencia: 4.5.2.1 Memoria Anual 2024, (pág. 77-82) 4.5.2.2 Plan Operativo Anual DTIC 2024	
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.).	La Tesorería Nacional ha aprovechado las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales de sus colaboradores, por medio de la implementación del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), el cual permite la recepción, seguimiento y administración de grandes flujos de correspondencia externa, la elaboración y manejo de la correspondencia interna, además de la búsqueda y recuperación de la información de los archivos oficiales incorporando rutinas de trabajo y herramientas informáticas orientadas a una mayor eficiencia y seguridad en la gestión documental, la implementación de este sistema es una iniciativa del Ministerio de Hacienda (MH) y el programa de las Naciones Unidas de Desarrollo (PNUD) . 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,	

Documento Externo
SGC-MAP

	programación de Caja, Gestión de Activos y Pasivos, etc. Además, la Tesorería Nacional se encuentra inmersa en las iniciativas Burocracia Cero, con la OGTIC, Republica Digital, ejes transversales. Se evidencia: 4.5.3.1. Memoria institucional 2024, pág. 85-87 4.5.3.2 Mural de certificaciones. 4.5.3.3 Política de Tecnología de la Información y Comunicación Vigente.	
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.	La Tesorería Nacional, requiere una gran capacidad de participación e integración en su personal de mando y colaboradores, para el proceso de modernización, creatividad e innovación a que está sometida en la actualidad para poder enfrentar satisfactoriamente cada uno de los obstáculos que pudieran presentarse. Dichas informaciones al ser almacenadas por la Tesorería Nacional en la nube constituyen herramientas relevantes, oportuna y actualizadas que al ser incorporadas correctamente en unas áreas específicas nos permiten avanzar los procesos, y alcanzar las metas programadas. Se evidencia: 4.5.4.1 Portal SIRITE	
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.	La Tesorería Nacional 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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	En cuanto a la digitalización, se simplifica los procesos operativos; reduciendo costo, tiempo y aumentando el coeficiente de productividad, todo en procura de la calidad en los servicios. Un factor importante para lograr dicho cambio es la integración y socialización entre los mandos de dirección y/o colabores, tomar 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. Se evidencia: 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)	
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.	Para el 2024 la Tesoreria Nacional cuenta con una Política de Ciberseguridad actualizada, con medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garantizan el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos. En ese sentido la Institución se mantiene atenta a las innovaciones tecnológicas, en función de los indicadores generales del gobierno para tales fines. Evidencia de ello es la mejora en las políticas de tecnología de la información, para incluir aspectos para fortalecer la seguridad de los datos, incluir lineamientos externos, etc. Se evidencia: 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.	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	En la Tesorería Nacional 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. 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. Se evidencia: 4.5.7.1. Política de la Gestión Medioambiental de la TN 4.5.7.2. Procedimiento de Gestión de Residuos Sólidos de la TN 4.5.7.3. Portal Web TN (Servicios)	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

Documento Externo
SGC-MAP

	estos, se detallan el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y el Plan de Mantenimiento Correctivo. Se evidencia: 4.6.1.1. Política Administrativo y Financiero 4.6.1.2. Mantenimiento Preventivo vehículos de la TN	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	La TN proporciona condiciones de trabajo e instalaciones efectivas, para el personal mediante la remodelación de las áreas, y el mantenimiento preventivo. Para los temas de seguridad incluido el acceso sin barreras, se utilizan las directrices del Ministerio de Trabajo y del Comité de Salud y Riegos Laborales y se realizan simulacros de evacuación. Las escaleras tienen los antideslizantes instalados. Las unidades de aire acondicionado son inspeccionadas y reciben mantenimiento de manera preventiva y la iluminación en las oficinas es la adecuada. Para las áreas de acceso a los ciudadanos, se dispone de rampas para facilitar el acceso de personas con discapacidad. Para los vehículos, se contrató un taller para gestionar los mantenimientos preventivos y correctivos que se requieran. Se evidencia: 4.6.2.1. Remodelación. 4.6.2.2. Formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo.	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos,	La Tesorería Nacional presenta un manejo integrado de la gestión de las instalaciones; con la nueva estructura organizacional que viene a fortalecer la gestión administrativa-financiera de la	

mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	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 actualiza, un inventario general de equipos. A partir de la cantidad, tipo y ubicación de estos, se detallan el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y el Plan de Mantenimiento Correctivo. En 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. Se evidencia: 4.6.3.1 Formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia que la Tesorería Nacional disponga de instalaciones para actividades de la comunidad.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	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. La institución promueve el transporte colectivo para los empleados para reducir el impacto negativo de los combustibles fósiles al medio ambiente. Se ha designado personal para el apagado de las luces y aires acondicionados, así como un cambio de luminarias a LED.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: 4.6.5.1. Política de sostenibilidad ambiental 4.6.5.2. Política del Departamento Administrativo. Página 7 Eje 4.1 4.6.5.3. formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo.	
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).	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. Para aquellos con 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. Se evidencia: 4.6.6.1. Políticas de Asignación y Uso de Parqueos. Página 3-5	

CRITERIO 5: PROCESOS.
Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	La Tesorería Nacional tiene mapeado, descrito y documentado sus procesos clave 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. 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. 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. **Se evidencia:** 5.1.1.1 Mapa de Macroprocesos. 5.1.1.2 Mapa de Producción.	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	La TN, efectuando el compromiso de la Máxima Autoridad, de acuerdo con lo indicado en el Plan Estratégico Institucional para automatizar los procesos internos, se encuentra en un proceso inmersivo para poner en funcionamiento la plataforma LaserFiche Avante, desde donde se podrá recibir, revisar, asignar, distribuir, ejecutar, aprobar y responder las solicitudes, con miras a eficientizar el proceso de recepción y entrega de las correspondencias internas y externas, reducir el uso de papel y optimizar el tiempo de respuesta a sus clientes y/o ciudadanos. En este novedoso sistema también se podrá acceder al repositorio digital donde se tendrán conservados los documentos del archivo central, comprendidos entre el periodo 2018-2024, correspondientes a las series documentales claves detectados en las áreas misionales y transversales de la Tesorería Nacional.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Estos documentos de valor permanente, ya definidos como archivos históricos, han sido valorados, clasificados y digitalizados en conjunto con la Alta Dirección, así como con la participación de los analistas y técnicos conocedores de las operaciones de la TN. La iniciativa de automatizar los documentos de entrada y salida ofrece importantes beneficios a la TN, pues, con su implementación, se eficientizan los recursos, se tiene trazabilidad de las solicitudes y comunicaciones, se pueden detectar fallos y aplicar mejoras a los procesos, así también, se tendrán completos los expedientes durante su recorrido digital al tiempo que son clasificados por procesos y conservados en el repositorio, eliminando la duplicidad de documentación. Estas innovaciones han dado como resultado la creación de series documentales definidas, generando la actualización de la Política del Archivo Central, así como modificaciones en los procesos y procedimientos establecidos en el SIPOC, que asignan las responsabilidades de los propietarios o dueños de proceso alineados a la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos. Se evidencia: 5.1.2.1 Fichas de procesos. 5.1.2.2 Mapa de Macroprocesos 5.1.2.3 Contrato Proyecto digitalización y Automatización	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la	La TN, en cumplimiento con la Política de Control Documental, la Metodología VAR y la Política de Planificación Institucional y sus procedimientos, así	

Documento Externo
SGC-MAP

organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	como con las Normas Básicas de Control Interno (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. 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 las expectativas de los ciudadanos/clientes y la capacidad institucional de adaptarse a los cambios. Se evidencia: 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	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	La TN, mediante la implementación del Manual de Organización y Funciones (MOF), el Manual de Cargos, así como las Políticas y Procedimientos, se identifican a los propietarios del proceso y/o las personas que controlan todos los pasos del proceso.	

	Por otro lado, al momento de realizar la inducción al personal de nuevo ingreso, se les concientiza sobre sus responsabilidades operativas, según el cargo a ocupar y las competencias del involucrado. **Se evidencia:** 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	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	a TN como institución proactiva evalúa y mejora sus procesos como una actividad constante en su Plan Operativo Anual (POA). La mejora continua se aplica considerando las limitaciones respecto al Sistema de Gestión Financiera (SIGEF) y al marco legal existente. 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 El área valida e incorpora las mejoras, construyéndose de manera conjunta una versión mejorada de los procesos. Toda Política y documentación, es revisada por el área jurídica para verificar su impacto. Esto se realiza en cumplimiento de la Política de Gestión Documental y las NOBACI. En su planificación estratégica, se definió el objetivo de actualizar el marco legal y normativo. Algunos ejemplos son: la mejora de la consulta de pagos y del proceso de gestión de cuentas.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: 5.1.5.1 Política de Control documental. 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.	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. 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. 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. 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. Se involucraron a los actores externos relevantes para recibir su retroalimentación y que conozcan las expectativas que se presentan en nuestro PEI. Se evidencia: 5.1.6.1Minuta reunión benchlearnig FOTEGAL 5.1.6.2 Registros de participantes reuniones CAPTAC 5.1.6.3 Imágenes Participación FOTEGAL 2024	

Documento Externo
SGC-MAP

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.).	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. 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 de la Carta Compromiso al Ciudadano, el POA y su seguimiento individual a través de los acuerdos de desempeño individuales. 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. Se evidencia: 5.1.7.1 Informe de Cumplimiento de la Carta de Compromiso. 5.1.7.2 Indicadores Clave Tesorería Nacional. 5.1.7.3 Brochure carta compromiso	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (*Back up* de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	La TN cuenta con políticas robustas para la revisión y mejora continua de sus procesos internos, asegurando el estricto cumplimiento de las normativas de protección de datos y de información. Esto incluye la Política de Gestión Documental y la Política de Auditoría de Calidad, así como las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), que establecen los estándares mínimos para el control interno en el sector público. La responsabilidad de revisar y mejorar estos procesos recae en la División de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión, mientras que el departamento de TIC garantiza el cumplimiento de las normativas de protección de datos personales y	

Documento Externo
SGC-MAP

	de información del Estado a través de la rigurosa implementación de la Política de Ciberseguridad. Además, la Comisión de Integridad supervisa proactivamente el comportamiento ético de todos los colaboradores para asegurar un manejo íntegro y ético de la información. Se evidencia: 5.1.8.1 Reporte final de NOBACI 2024 5.1.8.2 Política de Ciberseguridad. Paginas (12-15, 21-31)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	La TN en su normativa indica que sus servicios están destinados a las instituciones del Sector Publico 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. 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. Se evidencia: 5.2.1.1 Encuestas de Satisfacción a Tesorerías Institucionales. 5.2.1.2 Informe Evaluación Cumplimiento Normativo 2024 (TI)	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	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. Se evidencia: 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) 5.2.2.2 Plan de acción de Fortalecimiento de la Gestión de Finanzas Públicas	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	La TN, además de ofrecer sus servicios vía portales web, llamadas telefónicas, correos u otros medios a las Tesorerías Institucionales y ciudadanos, también les recibe en su instalación física, con el objetivo de ofrecerles atención a sus necesidades, expectativas y requerimientos, con prioridad para envejecientes, personas con discapacidad, embarazadas y personas con condiciones especiales. 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. Se evidencia: 5.2.2.3 rampas de acceso	

Documento Externo
SGC-MAP

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, tablones de anuncios en Braille y audio).	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. Se tiene disponible el Portal de Servicios que contempla la prestación de todos los servicios de manera digital. 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. Utiliza, además, las distintas plataformas digitales para promover, transparentar y difundir sus servicios, así como información adicional relacionada a la entidad. Se evidencia: 5.2.4.1 Portal Web TN (Servicios) 5.2.4.2 Portal Web SIRITE (Servicios) 5.2.1.3 Mural de certificaciones OGTIC	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	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	

Documento Externo
SGC-MAP

	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. Se evidencia: 5.3.1.1 Benchlearning DIGECOG 5.3.1.2 Correo Benchlearning Compras Sostenibles 5.3.1.3 Política de Riegos Financieros	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	En su planificación estratégica, la Tesorería Nacional analizó e incorporó en su objetivo estratégico No. 2.2. Gestionar e interconectar de forma oportuna la información para el Sistema de Tesorería las interacciones que sostiene con las demás instituciones que conforman el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE) , el Comité Técnico del SIAFE, para lograr el intercambio de datos y la prestación de servicios con información mejorando los mecanismos de recepción de las Informaciones sobre las	

Documento Externo
SGC-MAP

	recaudaciones (DGII, DGA), las Informaciones de los Órganos Rectores y las Informaciones del sistema bancario (Banreservas y Banco Central) Se evidencia: 5.3.2.1 Interacción con el SIAFE 5.3.2.2 Instituciones en SIGEF a Ene 2025 5.3.2.3 Matriz aliados estratégicos 2024.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	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. 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. Se evidencia: 5.3.3.1 Registros de participantes SIRITE, CARDNET 5.3.3.2 Registro participantes con DIGES (Proyecto Rediseño de Programación de Caja).	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	La TN ha realizado todo su marco estratégico analizando su entorno y e incorporando las condiciones para crear procesos interorganizacionales. A través del de Su PEI 2022-2025 se han sostenido reuniones con los Órganos Rectores para establecer los planes de acción correspondientes a	

Documento Externo
SGC-MAP

	estas iniciativas que impactan el Sistema de Tesorería. Con la DIGES, se tienen las iniciativas, Programación de Caja, Gestión de Activos y Pasivos del Tesoro. Con el Banco de Reservas, MAP y CGR se presentan las iniciativas de Pago de Nómina en Moneda Extranjera, SIRITE. Con la DIGECOG se establece el plan de acción para los Anticipos Financieros. Se evidencia: 5.3.4.1 Correo con Banreservas 5.3.4.2 Correo reunión DIGES 5.3.4.3 Acuerdos interinstitucionales para la implementación del SIRITE	
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.	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. LA TN se interrelaciona con los diferentes Órganos Rectores del SIAFE como se describió en el ejemplo 5.3.2, la TN ha realizado todo su marco estratégico analizando su entorno y e incorporando las condiciones para acordar estándares comunes, facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la TN y con socios clave: - En el 2023, se firmó un acuerdo de intercambio de datos y servicios compartidos con la Contraloría General de la República que permite simplificar el	

Documento Externo
SGC-MAP

	servicio de consumo de datos para la certificación de prestaciones que se gestiona junto al INAVI. - En los sectores público (SIAFE), privado (CARDNET). - Con la DIGES, se tienen las iniciativas, Programación de Caja, Gestión de Activos y Pasivos del Tesoro. - Con el Banco de Reservas, MAP y CGR se implementó el Pago de Nómina en Moneda Extranjera, SIRITE. - Con la DIGECOG se establece el plan de acción para los Anticipos Financieros. - Con FOTEGAL y CAPTAC para el intercambio de mejores prácticas de tesorerías Internacionales Se evidencia: 5.3.5.1 Lanzamiento pago de nómina en moneda extranjera 5.3.5.2 Acuerdos SIRITE 5.3.5.3 Acuerdo CardNet	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	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. - LA TN presta servicios coordinados, como el SIRITE y el CardNet, INAVI, CUT, etc. - Preparamos las solicitudes de certificaciones al Instituto Nacional de Auxilios y viviendas (INAVI).	

Documento Externo
SGC-MAP

	- 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. - Para el 2023, fueron creadas y habilitadas 386 nuevas subcuentas, desglosadas como sigue: 218 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 5.3.6.1 Memoria Institucional 2024: Portal de Servicios 5.3.6.2 Prestaciones SAVICA portal TN)	

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.

1. 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).	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 96.2% en el 2024, un 96% en el 2023, 95% en el 2022. Actualmente se han hecho encuestas para medir nuestra huella institucional de carbono y la herramienta indicarse para medir la percepción de la TN en lo relativo a temas medioambientales. Se evidencia: 6.1.1.1.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2024 6.1.1.1.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2023 6.1.1.1.3 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2022	
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).	Entre los resultados que se destacan, los resultados muestran respecto a la atención al cliente el 97% de los encuestados estuvo muy de acuerdo y de acuerdo con el servicio. Adicionalmente la TN presenta su Carta Compromiso al Ciudadano. Se evidencia: 6.1.1.2.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2024 6.1.1.2.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2023	

Documento Externo
SGC-MAP

	6.1.1.2.3 Encuesta nivel satisfacción de servicios usuarios 2022	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	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 se presenta un 98.6%. 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. Se evidencia: 6.1.1.3.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2023 6.1.1.3.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.1.3.3 Encuesta nivel satisfacción de servicios usuarios 2021	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	De igual manera, la percepción general de transparencia, apertura y la calidad de la información proporcionada es positiva, dado que el 97.5% de los usuarios afirman estar satisfechos con la utilidad de la información que reciben por parte de los analistas de TN. En el 2023 se mantiene el 98% igual que en el 2022. se evidencia: 6.1.1.4.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2024	

Documento Externo
SGC-MAP

	6.1.1.4.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2023 6.1.1.4.3 Encuesta nivel satisfacción de servicios usuarios 2022	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Por otro lado, la encuesta mantiene el nivel de satisfacción en el 2024 un 98% al igual que en 2023, en el 2022 un 97.37% de los usuarios consideró que el personal de la TN ofrece sus servicios en igualdad de condiciones, respetando los principios éticos y legales de sus procesos, además el nivel de confianza de los usuarios y/o clientes respecto a los técnicos de la TN. 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 99.12% en el Indicador de Transparencia Gubernamental. Se evidencia: 6.1.1.5.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2024 6.1.1.5.2 Índice de transparencia estandarizado al 31.12.2024 6.1.1.5.3 Encuesta nivel satisfacción de servicios usuarios 2023	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Según la encuesta de satisfacción del usuario en el 2024, el nivel de confianza de los usuarios y/o clientes respecto a los técnicos de la TN, arrojan los siguientes datos, es de un 98%, comparado con el 100% 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 2023, un 97.5% en el 2022, 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 2024, no se recibieron hallazgos en el buzón de sugerencias y ni vía las interacciones del portal 311. Se evidencia: 6.1.2.1.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2024 6.1.2.1.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2023 6.1.2.1.3 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022.	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de	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	

Documento Externo
SGC-MAP

apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	ofrece la institución y que son publicados en el portal son ofrecidos de manera gratuita a los ciudadanos. La encuesta nivel de satisfacción 2 024, 2023, 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%. Se evidencia: 6.1.2.2.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2024 6.1.2.2.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2023 6.1.2.2.3 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	La encuesta Nivel de Satisfacción tomando en consideración los resultados obtenidos de las variables de Muy satisfecho, el 97% en el 2023, 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. Se evidencia: 6.1.2.3.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2024 6.1.2.3.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2023	

Documento Externo
SGC-MAP

	6.1.2.3.3 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022.	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Los resultados de la encuesta que mide el nivel de Satisfacción destacan que desde el 2021 al 2024 en un 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. 2024 el 100% 2023 el 100% 2022 el 100% Se evidencia: 6.1.2.4.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2024 6.1.2.4.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2023 6.1.2.4.3 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Un 98% en el 2024, un 97.8% en el 2023, 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. 2023 un 97.8%	

Documento Externo
SGC-MAP

	2022 un 97.44% Se evidencia: 6.1.2.5.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2024 6.1.2.5.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2023 6.1.2.5.3 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022	
6) Agilidad de la organización.	De acuerdo con la opinión de los ciudadanos y/o clientes en la encuesta de satisfacción un 99% en el 2024, un 98.3% en el 2023, un 97.5% en el 2022 indican que la TN es una institución ágil en la 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. Se evidencia: 6.1.2.6.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2024 6.1.2.6.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2023 6.1.2.6.3 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022	
7) Digitalización en la organización.	La encuesta de satisfacción del usuario dice en cuanto a la eficiencia de los medios de información y asistencia utilizados por la TN con la herramienta	

Documento Externo
SGC-MAP

	del correo electrónico, un 98% en el 2024, un 97.5% en el 2023 de los usuarios lo califica de excelente y un 95% en el 2022. Se Evidencia: 6.1.2.7.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2024 6.1.2.7.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2023 6.1.2.7.3 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	La Tesorería Nacional cuenta la Política de Gestión Documental, la Política de Auditoría de Calidad y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), políticas sólidas para mejorar continuamente sus procesos internos, garantizando el estricto cumplimiento de las normativas de protección de datos y de información. Establecen los estándares mínimos para el control interno en el sector público. La División de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión es responsable de este proceso, mientras que el departamento de TIC asegura el cumplimiento de las normativas de protección de datos personales y	

	de información del Estado mediante la Política de Ciberseguridad, que define rigurosos controles y accesos. En cuanto a las mediciones de rendimiento, se destacan los esfuerzos por mejorar el tiempo de espera en el procesamiento y prestación de servicios. La Tesorería Nacional tramitó 3,042 solicitudes de certificaciones al Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI) en el periodo de enero-diciembre 2024, realizadas por los exservidores públicos de diferentes instituciones, a fin de gestionar la devolución de una proporción de los valores de descuento salarial que se les realiza durante todo su tiempo de servicio. La solicitud de las certificaciones al INAVI está disponible en línea, reduciendo significativamente el tiempo de espera de 15 días a un proceso instantáneo. Esto minimiza costos y riesgos asociados al desplazamiento, así como también mejora la eficiencia y la satisfacción del ciudadano. Se evidencia: -6.2.1.1Memoria Institucional 2024, pág. 81-84 -6.2.1.2 Memoria Institucional 2024. Pág. No 60-61.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Tesorería Nacional recibió un total de 130 solicitudes de acceso a la información pública, durante el período enero-diciembre 2024, de las cuales 10 solicitudes fueron transferidas a otras instituciones, 51solicitudes fueron gestionadas en la Plataforma Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), 34 solicitudes concernientes al (SAIP), todas las informaciones solicitadas por los ciudadanos fueron de carácter financiero. Durante el período enero-diciembre 2024 el portal 311, presentó cuatro interacciones las cuales fueron contestadas a la ciudadana y le sugerimos referir sus	

Documento Externo
SGC-MAP

	reclamos y sugerencias a la institución correspondiente, debido a que no tenían relación con la Tesorería Nacional. La medición del portal de transparencia presentó durante e l periodo 2024 una calificación en promedio de 99.72. Se evidencia: -6.2.1.2 Memoria Institucional 2024, pág. 107-109.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	La Tesorería Nacional honró los compromisos del Estado durante el período 2024, aplicando cada uno de los medios de pago correspondientes, en atención a los lineamientos establecidos. Se evidencia: 6.2.1.3 Memoria Institucional 2024, pág.39-52.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	La Tesorería Nacional realizó la medición de los servicios que contiene la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución, la cual fue aprobada por medio de la Resolución 373 -2023. Esta medición abarcó los meses de enero hasta abril 2024, en la misma fueron evaluados los siguientes servicios: • Asistencia Técnica a las Tesorerías Institucionales • Reimpresión de Cheques En ambos Servicios alcanzó un resultado por encima del estándar que es de 85%, en Asistencia Técnica a las Tesorerías Institucionales obtuvo el 95.75%, mientras que en Reimpresión de Cheques fue de 88.70%. Se evidencia: -6.2.1.4.1 Brochure Carta Compromiso al Ciudadano. - 6.2.1.4.2 Resolución No. 373-2023 del Ministerio de Administración Pública (MAP). -6.2.1.4.3 Memoria Institucional, pág. 107.	

Documento Externo
SGC-MAP

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 Tesorería Nacional, logró mantener una reputación positiva promoviendo el conocimiento a la ciudadanía, a través del uso de medios de comunicación masivos y las publicaciones en redes sociales, durante el año 2024. Realizó el lanzamiento del Sistema de Comunicación Institucional, que incluye la Política de Comunicación Institucional y la Política de Gestión de Comunicación de Crisis. Durante la actividad fue juramentado el Comité de Gestión de Crisis, con el objetivo de tener lineamientos claros en cuanto a la gestión de la comunicación institucional. Dió inicio al programa "Conoce a la Tesorería Nacional", actividad que forma parte de la responsabilidad social institucional y tiene como objetivo acercar a los estudiantes al conocimiento sobre el funcionamiento, procesos y servicios institucionales. Durante los meses de octubre-noviembre 2024, recibió: 23 estudiantes del Colegio Dominico-Español del Distrito Nacional; y 28 estudiantes del Instituto Politécnico San Miguel Fe y Alegría de San Juan de la Maguana, para un total de 51 estudiantes. Durante la actividad se les impartió a los estudiantes la charla titulada: "Las especies timbradas, el tesoro en la bóveda de la Tesorería Nacional", también una visita guiada por las áreas institucionales, acercando de esta forma la Tesorería Nacional a los ciudadanos. En octubre, desarrolló una campaña en redes sociales bajo el nombre "Juntos en la Lucha", con el objetivo de concientizar sobre el cáncer de mama.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Socializó con los directores y encargados departamentales la Política de Comunicación Interna y la Política de Gestión de Comunicación de Crisis. En las publicaciones institucionales en periódicos impresos y páginas web, logró un alcance promedio de: o 12 millones de lectores o 432 millones audiencia web o 445 millones de personas alcanzadas Continuó el programa de fortalecimiento del portal web institucional y las redes sociales Instagram, Facebook y YouTube, en alianza con Caribe Media. • En el portal web www.tesoreria.gob.do promocionó las diferentes noticias de impacto positivo a la sociedad. Logrando un tráfico aproximado de 575 mil personas y 1,500,000 vistas del portal, mediante el uso de anuncios de display y búsqueda en Google. En YouTube logró 4 millones de impresiones y 1.7MM vistas de video. Obtuvo un total aproximado de 60,525 seguidores en redes sociales, por las divulgaciones de todas estas iniciativas, contenidos y acciones que contribuyen con el incremento de la comunidad digital. Se evidencia -6.2.2.1.1 Memoria Institucional 2024, Pág. 101-105. -6.2.2.1.2 Página web	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	La TN carga las informaciones en el portal institucional, a través de la TIC maneja las informaciones de las redes y los medios de comunicación, que son de interés para los usuarios	

Documento Externo
SGC-MAP

	y los ciudadanos en general. Cada mes desde el día primero hasta el día diez son cargadas en el portal de transparencia las informaciones puntuales, con disponibilidad y exactitud de la información. Se evidencia: -6.2.2.2. Portal de la TIC	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	La Tesorería Nacional mide el nivel de los objetivos y/o resultados de su rendimiento, por medio de los siguientes 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 2024: 96.68% del indicador SISCOMPRAS. 99.00% índice de Gestión Presupuestaria (IGP). 99.79% indicador de Transparencia Gubernamental. 96.86 % indicador NOBACI. 91.38% indicador ICI. 72.20% índice SISTICGE. 84.92% indicador SISMAP. A continuación, describimos las siglas de cada uno de ellos. SISCOMPRAS es el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones. IGP es el Índice de Gestión Presupuestaria. ITG es el Índice de Transparencia Gubernamental. NOBACI es el indicador de las Normas Básicas de Control Interno. ICI es el Índice de Control Interno. SISTICGE es el Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno. SISMAP es el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública. Se evidencia:	

Documento Externo
SGC-MAP

	-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 (2024), pág. 81-82.	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	A través del Portal de transparencia, la Tesorería Nacional facilita al Usuario el acceso y el uso de los servicios, informaciones y contenidos colocados a disposición por la Tesorería o por otras Instituciones. El acceso y uso del portal es de carácter gratuito, así como la prestación de los servicios, para el Usuario. Registro del Usuario. - De manera general, la prestación de los Servicios no exige la suscripción o registro previo por parte del Usuario, solo en el caso de la aplicación de "Consulta de Pagos y Libramientos" para brindar información específica a cada Usuario, en el enlace se explica el procedimiento a seguir. Cabe destacar que el ciudadano que quiere tener un trato personalizado es recibido por las representantes de la OAI, dando al ciudadano un trato digno, así como la satisfacción del servicio recibido. Se evidencia: -6.2.2.4.1. Portal de la TN (OAI) -6.2.2.4.2. Página web.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La Tesorería Nacional ofrece servicios personalizados a través de su oficina central, con un horario de atención de 8:00 am a 4:00 pm, de lunes a viernes. Este horario garantiza que los ciudadanos puedan acceder de manera conveniente a los servicios ofrecidos por la institución durante la semana laboral estándar. Además, como parte de su	

Documento Externo
SGC-MAP

	compromiso con la calidad del servicio, la Tesorería Nacional ha establecido una Carta Compromiso al Ciudadano que detalla los estándares de atención y los derechos de los usuarios. Se evidencia: -6.2.2.5.1portal web: ttps://www.tesoreria.gob.do/ -6.2.2.5.2 Carta Compromiso al Ciudadano	
6) Tiempo de espera.	El tiempo para la prestación del servicio se hará de acuerdo con la fecha de compromiso de pago Se evidencia: -6.2.2.6.1 Servicios de la TN y tiempo de espera -6.2.2.6.2 Carta Compromiso al Ciudadano Todos los servicios que ofrece la TN son gratis. Se evidencia: -6.2.2.6.1 portal web: https://www.tesoreria.gob.do/ -6.2.2.6.2 Carta Compromiso al Ciudadano	
7) Tiempo para prestar el servicio.	La TN dispone de varios servicios y trasparenta la gestión de los Servicios que ofrece. La Carta Compromiso tiene establecido los servicios de calidad con los atributos estándares e indicadores, en el 2024 se realizó la medición de los servicios que contiene la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución, la cual fue aprobada por medio de la Resolución 373 -2023. Esta medición abarcó los meses de enero hasta abril, en la misma fueron evaluados los siguientes servicios: • Asistencia Técnica a las Tesorerías Institucionales • Reimpresión de Cheques En ambos Servicios alcanzó un resultado por encima del estándar que es de 85%, en Asistencia Técnica a las Tesorerías Institucionales obtuvo el 95.75%,	

Documento Externo
SGC-MAP

	mientras que en Reimpresión de Cheques fue de 88.70%. Es la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Institución con un nivel de cumplimiento de 85% en los servicios. Los servicios comprometidos en la CCC son los siguiente: • Consulta de Pagos y Libramientos. • Asistencia Técnica a las Tesorerías Institucionales. • Reimpresión de Cheques. El Catálogo de servicios se puede observar en la página web: https://www.tesoreria.gob.do/ es el siguiente: Recepción de Declaración Jurada Recepción de Correspondencia Tramitación de cesantía Tramitación de Invalidez Tramitación de Pago Seguro de Vida Fianzas (Custodio y Entrega) Gestión de Cheques Consulta de Pagos y Libramientos Se evidencia: -6.2.2. 7.1 Carta Compromiso al Ciudadano -6.2.2.7. 2 Memoria Institucional 2024, Pág. 107. -6.2.2.7.3. portal web: https://www.tesoreria.gob.do/	
8) Costo de los servicios.	Todos los servicios de la Tesoreria Nacional son gratuitos y están especificados en la pagina web. 6.2.2.8.1 portal web: https://www.tesoreria.gob.do/	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	6.2.2.9.1 Carta Compromiso al Ciudadano Todos los servicios que ofrece la TN son gratis. Se evidencia:	

Documento Externo
SGC-MAP

	-6.2.2.9.2 portal web: https://www.tesoreria.gob.do/ -6.2.2.9.3 Carta Compromiso al Ciudadano	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	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. 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. Elabora, en coordinación con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), la Programación Anual de Caja del Gobierno Central y evaluar su ejecución. Aprobar la Programación Anual de Caja, elaborada por las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no Financieras y remitirla a la consideración del MH. Ejecutar los pagos originados en obligaciones previamente contraídas por el Gobierno Central, así como las transferencias que requieran los restantes organismos públicos, siempre que estén ordenadas por la autoridad competente. 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.	

	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. Custodiar los fondos, garantías y valores pertenecientes al Gobierno Central o de terceros que se pongan a su cargo. Se evidencia: -6.2.3.1 Ley 567-05 de TN	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	La TN dispone de un Buzón de Denuncias y Sugerencias ubicado en la recepción y el comedor. cuyo propósito 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. La Tesorería Nacional en el 2024, presentó cuatro interacciones vía el portal 311, las cuales quedaron resueltas con la satisfacción del ciudadano, debido a la orientación ofrecida. Se evidencia: -6.2.3.2. Memoria 2024 página 108	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	La Tesorería Nacional por medio del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE) un sistema que permite la percepción de los recursos de captación directa de forma más eficaz y transparente, en cumplimiento con las funciones de la Tesorería Nacional, órgano Rector del Sistema de Tesorería. Facilita a los ciudadanos/clientes realizar pagos en línea, por transferencia y pagos de servicios varios que ofrecen las instituciones públicas.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Para el 2024 por medio del SIRITE, Tesorería Nacional tiene en operación 64 centros de recaudación, por medio de los cuales realizó el cobro de 936 servicios a través del botón de pago. Entre estos centros se incluye la ventanilla Única Educativa con 21universidades, bajo la dirección del Ministerio de Educación Superior y Ciencia y Tecnología, además de 19 instituciones que se encuentran incluidas en la ventanilla Única de la Construcción que encabeza el Ministerio De La Vivienda, Hábitat Y Edificaciones (MIVHED). Se evidencia: - 6.2.3.3.1. Página web -6.2.3.3. 2. Memoria Institucional 2024, pág. 32-33	
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).		No se evidencian indicadores de cumplimiento con relación al género y la diversidad cultural y social.
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.	La Tesorería Nacional, empleada en los objetivos estratégicos: Rectoría del Sistema de Tesorería y Administrar el Sistema de la Cuenta Única del Tesoro, se encarga de elaborar las Normas, Resoluciones, Políticas y Procedimientos, que como Órgano Rector debe emitir la Tesorería Nacional relativas al manejo de las tesorerías que operan en el ámbito del sector público no financiero, y como parte de su responsabilidad en la coordinación de las Tesorerías Institucionales (TI), ejerce la supervisión técnica de dichas tesorerías. En la aplicación de las encuestas enviadas por la TN a las Tesorerías Institucionales (Encuestas Nivel de Satisfacción de Servicios a Usuarios, mayo	

Documento Externo
SGC-MAP

	2024), Los procesos y funciones que realiza la Tesorería Nacional (TN), están fundamentados sobre la Ley No. 567-05 de Tesorería, y sus Reglamentos de Aplicación: Decretos No. 441-06 y 549-11. Dicho funcionamiento se aplica en la interacción entre la Tesorería Nacional y las Tesorerías Institucionales, cuyo resultado es la disposición de información y servicios dispuestos a través de la asistencia técnica, por lo que con el objetivo de seguir mejorando se aplica una encuesta la Encuesta de Satisfacción sobre "Nivel de Servicio brindado a los Usuarios de TN". Fue enviada a 35 Tesorerías Institucionales Se evidencia: -6.2.3.3.5. Informe y resultados de la Encuesta de Satisfacción del Servicio 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	La Tesorería Nacional, en el 2023 recibió un total de 75 solicitudes de acceso a información pública, 5 solicitudes fueron transferidas a las instituciones competentes, vía correspondencia 5, mientras que otras 5 fueron atendidas personalmente, 6 por correo electrónico, 10 vía telefónica y 44 por medio del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), concernientes a procesos de la institución, cada una de las solicitudes recibieron respuesta y fueron completadas dentro de los plazos correspondientes y otorgados por la Ley. 58.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Por medio del portal 311, fue recibida una reclamación y de inmediato fue resuelta la reclamación dejando satisfecho al ciudadano. Se evidencia: -6.2.4. 1.1. Oficina de Acceso a la Información (OAI) Portal web: -6.2.4.1. 2. https://www.tesoreria.gob.do/transparencia/ -6.2.4.1.3. Memoria Institucional 2023 pág. 127-129	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	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 2024 logró una calificación promedio de 99.73% en el Indicador de Transparencia Gubernamental, evidenciando su compromiso con la transparencia en los procesos institucionales. 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. Se evidencia: -6.2.4. 2.1. Plataforma Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) - 6.2.4.2. 2. https://www.tesoreria.gob.do/transparencia/Oficina	

Documento Externo
SGC-MAP

	de Libre acceso a la información/Índice de transparencia estandarizado/Reporte2024 -6.2.4.2. 3. Memoria anual TN 2024, pág. 108-109	

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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	La imagen y el rendimiento general 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, que podemos ver reflejada en la última encuesta de clima aplicada. **Se evidencia:** 7.1.1.1.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2023, página 14	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	De igual manera, al validar el involucramiento de las personas de la institución en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores las cueles están impresas en sus carnets y en los pasillos de la institución, cabe resaltar que a finales del 2024 se inició el proceso de elaboración del PEI el cual contó con una excelente representación de los grupos ocupaciones y grupos de interés con lo cual se logró un maravilloso levantamiento. **Se evidencia:**	

	7.1.1.2.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional 2023. 7.1.1.2.1 Fotos del Equipo PEI	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	En un proceso de cambio y mejora continua, en el que la Tesorería Nacional está inmersa, es fundamental indagar sobre cómo las personas de la organización distinguen su participación e involucramiento en las actividades, las cuales fueron reflejadas en la encuesta de clima organizacional ejecutada donde obtuvimos a favor un 87.5%. **Se evidencia:** 7.1.1.3.1 Encuesta de Clima Organizacional 2023. Pág. 14	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	El personal de la Tesorería Nacional ha sido capacitado en ética pública, conoce el código de Etica y está consciente de cómo identificar y reportar conflictos de interés. Se promueve activamente una cultura de integridad en todos los niveles, y existen mecanismos anónimos y protegidos para reportar irregularidades. 7.1.14.1 Código de Integridad.	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	La Tesorería Nacional cuenta con mecanismos sistemáticos de retroalimentación, como encuestas anuales de clima organizacional, reuniones de diálogo entre niveles jerárquicos y canales digitales permanentes para recibir sugerencias del personal. Los resultados son analizados, compartidos con el equipo y utilizados para implementar mejoras internas. Se realiza seguimiento de los compromisos asumidos en función de la retroalimentación. 7.1.15.1 Encuesta Clima Organizacional. Pag 14	

Documento Externo
SGC-MAP

6) La responsabilidad social de la organización.	La Tesorería Nacional e instituciones representantes realizan esfuerzos en conjunto para realizar jornadas de reforestación y limpieza de costas cada año, la cual nos llena de orgullo el aporte invaluable que realizamos a nuestro país. 7.1.1.6.1 Fotos de limpieza de costas.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Al preguntarles a los colaboradores sobre la apertura de la TN para el cambio y la innovación, se presentan una afinidad la cual es reflejada en la encuesta de clima organizacional ejecutada en febrero 2024, donde obtuvimos a favor un 87.5% de la aceptación de mejora y cambio en comparación con las anteriores se verifica que en 2022 obtuvo un 72.22%, en 2021 un 85.78% y en el 2020, un 80.69%. **Se evidencia:** 7.1.1.7.1 Encuesta Clima Organizacional. Pag 14	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Cuando al aplicar la encuesta se les preguntó sobre el impacto de la digitalización en la TN, respondieron en el 2023 un 64.74%, aumentando contra un 61.11% en el 2022, que indicaron sentirse de acuerdo, lo cual correspondió con la definición de la visión institucional definida en el 2021 "Ser un referente en gestión de caja activa, apoyado en las mejores prácticas internacionales, con un personal calificado soportado en la innovación tecnológica." Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años. 2023 64.74% 2022 un 61.11% **Se evidencia:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	7.1.1.8.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional. Página 14	
9) La agilidad de la organización.	La Tesoreria Nacional contribuye a una gestión financiera fluida, con énfasis en tiempos de respuesta, procesos automatizados y adaptabilidad. Esto se refleja en los tiempos de respuesta de desembolsos y la capacidad de respuesta ante solicitudes extraordinarias o urgentes. **Se evidencia:** 7.1.1.9.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional pag. 14.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	La 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 Di La imagen y el rendimiento general 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, arroja un 77.69% para el 2023. n los procesos institucionales. SAIP (Port Se evidencia: 7.1.1.1.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2023, página 14 7.1.1.1.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional	

	administración del Estado.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	El Dpto. de Planificación y Desarrollo con el firme compromiso de mantener el control documental, realiza de manera periódica la revisión y actualización de los procesos, procedimientos, normativas y todo lo concerniente a garantizar una excelente gestión documental, la misma se refleja en los resultados de la encuesta con un 85.26% en el 2023. Obteniendo una valoración de 92.20% en 2021 y mostrando un 57.96% para el 2022. **Se evidencia:** 7.1.2.2.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Pag.14 7.1.2.2.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	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 72.69% en comparación con un 67.59% de la medición anterior. **Se evidencia:** 7.1.2.3.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. pág. 14 7.1.2.3.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional	
4) La gestión del conocimiento.	En lo concerniente a la gestión del conocimiento, se percibe un 61.54% en el 2023 versus un 59.44% en el 2022.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: 7.1.2.4.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Pág. 14 7.1.2.4.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Como resultado de la implementación del Sistema de comunicación institucional, la cual incluye una política de comunicación institucional y una política de comunicación de gestión de crisis se percibe un 75% en el 2023en comparación con un 67.28% de la pasada encuesta, reflejándose ascenso en esta medición. **Se evidencia:** 7.1.2.5.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Pág. 14 7.1.2.5.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	En lo referente al alcance y calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo, se reflejó en un 61.92% presentando una mejora correspondiente al 2022 con un 50.37%. 2023 un 61.92% 2022 un 50.37% **Se evidencia:** 7.1.2.6.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. 14 7.1.2.6.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional	

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La Tesorería Nacional disfruta de los éxitos de innovar e implementar nuevas ideas reflejados en un 87.5 % en contraste con el 2022 donde se percibió un 57.96%. **Se evidencia:** 7.1.2.7.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. 14 7.1.2.7.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	La Tesorería Nacional se siente más que satisfecha como los colaboradores han expresado su sentir con relación al ambiente de trabajo y cultura de la organización, la cual evidenciamos con el resultado de un 85.1%. 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. 2022 un 63.89% **Se evidencia:** 7.1.3.1.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. 14 7.1.3.1.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional	

2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	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 continúan reflejadas con un resultado de 83.65% en la última medida y en comparación con un 86% al 2022. **Se evidencia:** 7.1.3.2.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Pág. 14 7.1.3.2.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Es importante para la TN, el que sus integrantes aprecien la igualdad de oportunidades, equidad y comportamiento de la TN para con ellos. Los resultados que arrojó el estudio de clima un 88.46%, manifiesta la satisfacción de los colaboradores en comparación con la anterior medición con un 44.44%. **Se evidencia:** 7.1.3.3.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Pág. 14 7.1.3.3.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	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 61.54% en el 2023, un 57.96% en el 2022. 2022 un 57.96% 2023 un 61.54%	

	Se evidencia: 7.1.3.4.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional. 7.1.3.4.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	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 61.54% en el 2023, un 57.96% en el 2022. 2022 un 57.96% 2023 un 61.54% **Se evidencia:** 7.1.3.4.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional. 7.1.3.4.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional	
2) Motivación y empoderamiento.	En esta misma línea, las actividades de Motivación y empoderamiento, presenta una percepción del 50.37%. **Se evidencia:** 7.1.4.2.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	En lo relativo a la percepción del acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, se presenta una percepción del 50.77%, reflejándose un descenso en la medición anterior que contábamos con un 65%. **Se evidencia:**	

	7.1.4.3.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Pág. 14 7.1.4.4.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	En los indicadores para el 2023 presenta un promedio anual de absentismo de 5.26%, referente a la puntualidad obtuvimos un 99.62%, un total de traslados realizados de 5, un ascenso del grupo ocupacional I, al grupo V y un porcentaje de rotación de personal de (1.47%). Nivel de absentismo laboral: 47.72% año 2022. Con relación a las quejas y sugerencias no se ha presentado ningún caso en todo el periodo. Evidencia 7.2.1.1.1 Absentismo año 2024. 7.2.1.1.2 Memoria 2024 7.2.1.1.3 Informe de rotación, traslado y ascenso 2024	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	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 2024, el Departamento de Planificación y Desarrollo continuó ejecutó en coordinación con el departamento administrativo y financiero las Compras verdes, con el cual fuimos galardonados con un reconocimiento por el MAP. Así mismo, fue implementada la Carta Compromiso al Ciudadano. 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. **Evidencias:** 7.2.1.2.1 Brochure Carta Compromiso	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	La TN presenta conformado su Comisión de Integridad, que, junto al Código de Integridad Institucional, presenta las pautas para los posibles dilemas éticos que pueden surgir. A la fecha, durante el 2023 y 2024 no se presentan dilemas éticos. **Evidencias:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	7.2.1.3.1 Certificación de la Comisión de Integridad. 7.2.1.3.2 Código de Etica.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	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. **Evidencias:** 7.2.1.4.1 Fotos de jornada de limpieza de costas 7.2.1.4.2 Fotos de Jornada de reforestación	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	La TN en el marco de trabajo para recoger ideas, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes está definido por tres componentes: la Política de Comunicación; los procedimientos que formalizan el uso del Buzón de Sugerencias y el SITNA, donde las Tesorerías Institucionales plasman sus requerimientos. 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. Durante el periodo 2023-2024 no se presentaron quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, más bien felicitaciones por el buen servicio.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias 7.2.1.5.1 Política de comunicación. Pág18.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	El Departamento de Recursos Humanos gestiona el 100% del levantamiento de los Acuerdos de Desempeño de los servidores, con el cual también se utilizan para sugerencias de los supervisores de promoción, ascenso hasta de igual manera, se aplicaron las evaluaciones correspondientes hasta la fecha del período probatorio de los servidores de nuevo ingreso. **Evidencia:** 7.2.2.1.1 Informe de evaluación del desempeño 2024	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación, la TN cuenta con una Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Adicional, se han logrado 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. En la última medición obtuvimos un 87.34% para el uso de las tecnologías. **Evidencias:** 7.2.2.2.1 Memoria Institucional 2024 7.2.2.2.2 Portal institucional	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	La Tesorería Nacional en elabora el plan anual de capacitaciones que es ejecutado según se planificó, el cual cuanta con un presupuesto anual de RD$3,220,000.00. De igual manera disponemos de una amplia gama de capacitaciones sin costo en coordinación con Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP). **Evidencia:** 7.2.2.3.1 Plan de capacitación y ejecución 2024	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	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. Como parte de la Gestión del desarrollo humano, durante el 2024 fueron capacitados los colaboradores, acorde el plan de capacitación. **Evidencias:** 7.2.2.4.1 Política de reconocimiento al desempeño. 7.2.2.4.2 Memoria Institucional 2024	

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.
Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	En 2024, la Tesorería Nacional fortaleció su aporte al bienestar social a través de iniciativas que trascienden su mandato misional, impactando positivamente en la calidad de vida de ciudadanos y colaboradores, y fortaleciendo su compromiso con el desarrollo humano y comunitario. **Entre estas acciones se destacan:** **Educación sanitaria y prevención:** Impartió talleres de "Primeros Auxilios", "Uso de Extintores" y la "Charla sobre prevención del cáncer de mama", orientados a fortalecer la cultura preventiva en la institución. **Bienestar y desarrollo humano:** Desarrolló las capacitaciones "Un viaje hacia el autocuidado", "El valor de la mujer y su importancia en la sociedad" e "Inteligencia emocional," que promueven la salud mental, el empoderamiento y el equilibrio personal de los colaboradores. **Inclusión y trato digno:** Impartió dos talleres sobre "Trato digno a personas con discapacidad desde un enfoque de derechos",	

	promoviendo la igualdad en el entorno laboral y en la atención a usuarios. Además, aplicó el cuestionario del Grupo de Washington (WG-SS) para identificar colaboradores o familiares con discapacidad, facilitando su inclusión laboral y acceso a beneficios a través del Conadis. **Apoyo al desarrollo económico y social de grupos vulnerables:** Llevó a cabo tres Mercaditos Agrícolas y Artesanales, en coordinación con Supérate, cooperativas agropecuarias y asociaciones sin fines de lucro. Con esta iniciativa facilita el uso de las instalaciones a personas de escasos recursos participantes en los mercaditos para que incrementen sus ingresos a través de las ventas de sus productos y artículos, lo que favorece a comunidades vulnerables, incluyendo personas con discapacidad, contribuyendo así a su desarrollo económico y social. Estas iniciativas evidencian el compromiso de la Tesorería Nacional con la inclusión, la igualdad de oportunidades y el bienestar colectivo, más allá de su misión financiera, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. **Evidencias:** 8.1.1a Talleres de inclusión y encuesta de necesidades. 8.1.1b Memoria Institucional 2024.	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la	En 2024, la Tesorería Nacional fortaleció su reputación institucional como promotora del desarrollo sostenible y la inclusión social mediante	

Documento Externo
SGC-MAP

compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	diversas iniciativas alineadas a su compromiso con la responsabilidad social. Una de las principales acciones fue la organización del *"Mercadito Agrícola y Artesanal",* en alianza con el Programa Supérate, con la participación de: • Artesanos de Manos Dominicanas • Productores de Agricultura Familiar • Mujeres SuperEmprendedoras • Productores de la Cooperativa de Monte Plata • Emprendedores de proyectos sostenibles • Asociaciones de personas con discapacidad Esta iniciativa impacta positivamente en la economía local y en los territorios priorizados, al facilitar espacios de comercialización para pequeños productores, promover la inclusión y la dinamización de economías solidarias. Asimismo, fomenta el consumo responsable, las compras locales, los emprendimientos verdes y el uso de productos reutilizables o de bajo impacto ambiental. Como reconocimiento a este esfuerzo, la Tesorería Nacional fue invitada por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) y el Programa Mundial de Alimentos (PMA) a dar apertura a los actos oficiales conmemorativos al Día Mundial de la Alimentación 2024, mediante un acto protocolar, una charla sobre nutrición, un show de cocina en vivo y la instalación del Mercadito Agrícola y Artesanal, llevado a cabo en sus instalaciones con el apoyo de Supérate. El evento contó con la participación de los representantes en el país de ambos programas de	

Documento Externo
SGC-MAP

	las Naciones Unidas, así como los directores de Supérate, el Setessan y autoridades del Ministerio de Agricultura. Esta invitación reafirma el posicionamiento de la institución como un actor comprometido con los Objetivos de Desarrollo Sostenible: ODS 2 (Hambre Cero) y el ODS 12 (Producción y Consumo Responsables). En 2024, se aplicó una encuesta de percepción a los suplidores del mercadito, de la cual se obtuvo un 100% de valoración positiva entre los 16 participantes encuestados, quienes calificaron la experiencia como una "excelente iniciativa" que promueve el bienestar colectivo y la sostenibilidad. Asimismo, en 2024 la Tesorería Nacional adjudicó 33 procesos de compras verdes, integrando criterios de sostenibilidad ambiental en sus adquisiciones institucionales, lo cual refuerza su compromiso con la reducción del impacto ambiental, la eficiencia en el uso de recursos y el cumplimiento de políticas públicas de sostenibilidad. **Evidencias:** 8.1.2.a Encuesta de medición del Mercadito Orgánico y Artesanal 2024 8.1.2.b Memoria Institucional año 2024	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc**.**	n 2024, la Tesorería Nacional fortaleció su compromiso institucional con la equidad, la inclusión y el desarrollo humano, a través de iniciativas orientadas a mejorar las condiciones de vida de personas en situación de vulnerabilidad y con necesidades especiales.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Una de las principales acciones fue llevar a cabo en sus instalaciones el "Mercadito Agrícola y Artesanal", en alianza con el programa Supérate, una iniciativa de triple impacto orientada a fortalecer el desarrollo sostenible, el bienestar social y la cohesión territorial. Este espacio promueve la inclusión económica de productores de agricultura familiar, mujeres SuperEmprendedoras, artesanos, cooperativas agropecuarias, emprendedores verdes, mipymes y personas con discapacidad, fomentando el acceso a mercados solidarios y sostenibles. Durante el 2024, con el apoyo de Supérate, la FAO, el PMA y el PNUD, se realizaron tres ediciones del Mercadito, generando RD$597,907.18 en ventas directas para los participantes. Esta actividad, además de contribuir al ingreso de familias productoras, fortalece la economía circular, la cultura del consumo responsable y el empoderamiento comunitario en territorios priorizados. Fue aplicada una encuesta de percepción a los participantes del Mercadito, con un 100% de valoración positiva, donde los 16 encuestados calificaron la iniciativa como "excelente", destacando su impacto social y su valor como plataforma inclusiva. **Acciones para la inclusión de personas con discapacidad** Con el propósito de promover un entorno laboral inclusivo, respetuoso y basado en los derechos humanos, en 2024 se llevaron a cabo dos talleres de sensibilización sobre "Trato digno a personas con discapacidad desde un enfoque de derechos",	

Documento Externo
SGC-MAP

	dirigidos a colaboradores de la Tesorería Nacional. Esta acción busca fortalecer la cultura institucional hacia la no discriminación y la accesibilidad para todos los públicos, internos y externos. Además, se inició la aplicación de la Lista Breve del Grupo de Washington sobre Discapacidad (WG-SS) para identificar a colaboradores con discapacidad y familiares dependientes. Esta medida tiene como objetivo evaluar sus necesidades y capacidades, facilitar su acreditación ante el Departamento de Inclusión Laboral del Conadis y orientar futuras adaptaciones en el entorno laboral y en los puestos de trabajo. Estas acciones refuerzan el compromiso institucional con los principios de igualdad, no discriminación y accesibilidad universal, en coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 1, 5, 8, 10 y 16), la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, y las disposiciones de la Ley No. 5-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana. **Evidencias:** 8.1.3.a Encuesta de medición del Mercadito Orgánico y Artesanal 2024 8.1.3.b Memoria Institucional año 2024	
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.	En 2024, la Tesorería Nacional fortaleció su impacto en el desarrollo económico y social de la comunidad y del país mediante la ejecución de políticas, buenas prácticas y alianzas institucionales orientadas a la sostenibilidad, la inclusión y la transparencia, en cumplimiento de su misión y su responsabilidad social.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Una de las iniciativas con mayor impacto fue la realización del Mercadito Agrícola y Artesanal, en alianza con Supérate y organismos internacionales. Según la encuesta de percepción aplicada a 16 participantes, el 40% indicó que esta actividad les ayudó a generar más ingresos, el 30% afirmó que mejoraron sus condiciones de vida y otro 30% señaló que pudieron ampliar sus emprendimientos. Este resultado evidencia el potencial de esta plataforma para contribuir al fortalecimiento de las economías locales, la autonomía financiera de grupos vulnerables y la reducción de desigualdades. Desde la perspectiva de sostenibilidad institucional, en 2024 la Tesorería Nacional: Adjudicó 33 procesos de compras verdes, incorporando criterios de sostenibilidad en sus adquisiciones, lo cual impacta positivamente en el mercado nacional al incentivar proveedores responsables y productos de bajo impacto ambiental. A través del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE) que administra, las instituciones públicas ofrecen sus servicios en línea, contribuyendo a la transparencia financiera y a la gobernanza económica del país, así como reduce costos por movilidad y la huella de carbono. Fomentó la movilidad sostenible y la reducción de emisiones de carbono mediante la adquisición de vehículos de bajo consumo, así como por la flotilla de transporte colectivo para colaboradores,	

Documento Externo
SGC-MAP

	generando un impacto ambiental positivo y mejorando la movilidad institucional. Implementó acciones concretas para reducir el consumo de los recursos, incluyendo la gestión de residuos sólidos, la eficiencia energética, el cálculo de la huella de carbono, la digitalización de procesos, lo cual contribuye tanto al ahorro institucional como al cumplimiento de las metas nacionales de mitigación del cambio climático. Estas acciones refuerzan el compromiso de la Tesorería Nacional con el desarrollo económico inclusivo y sostenible, contribuyendo de manera concreta al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 8, 9, 12, 13 y 16) y a la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. **Evidencia:** 8.1.4.a Encuesta de medición del Mercadito Orgánico y Artesanal 2024 8.1.4.b. Memoria Institucional 2024	
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.	n 2024, la Tesorería Nacional continuó trabajando en favor del fortalecimiento de la democracia, la transparencia institucional y el ejercicio ético de la función pública, a través de una gestión basada en valores y excelencia, acceso a la información y rendición de cuentas. Según los resultados de la Encuesta de Satisfacción a Tesorerías Institucionales, aplicada a 35 instituciones usuarias de los servicios de la TN:	

Documento Externo
SGC-MAP

	• El 94% consideró que la Tesorería ofrece servicios de alta calidad. • El 100% valoró que los servicios se brindan en igualdad de condiciones, respetando los principios éticos y legales en cada etapa de los procesos. Estos resultados reflejan la percepción positiva de las instituciones públicas respecto al comportamiento ético, la imparcialidad y el respeto al estado de derecho por parte de la Tesorería Nacional. **Acciones destacadas:** Implementación del Sistema de Transparencia Documental (Transdoc) y avances en la firma digital, fortaleciendo la trazabilidad, seguridad y rendición de cuentas. Capacitaciones en ética y "Trato digno a personas con discapacidad desde un enfoque de derechos", al personal. Cumplimiento de indicadores de transparencia del SISMAP. Estas iniciativas fortalecen la confianza institucional, promueven una gestión íntegra y contribuyen al desarrollo democrático del país. **Evidencias:** 8.1.5.a Informe de Encuesta de Satisfacción 2024 8.1.5.b Memoria Institucional 2024	

Documento Externo
SGC-MAP

	8.1.5.c Registro en SISMAP y portal de transparencia	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	n 2024, la Tesorería Nacional fortaleció su compromiso con la sostenibilidad ambiental mediante diversas acciones alineadas al ODS 13 (Acción por el Clima) y a las metas nacionales de reducción del 27 % de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) al 2030. **Principales logros ambientales:** • Medición de la huella de carbono institucional correspondiente al año 2023 utilizando la herramienta RDuceTuHuella, para identificar áreas de mejora e implementar medidas de mitigación climática. Según los resultados del cálculo de la huella de carbono, estos fueron los principales logros ambientales en 2023, con respecto al mismo período del año 2022: - Reducción total de emisiones: -23.1%. - Reducción consumo energético: -28% - Disminución de gases refrigerantes: -47.2%. • Reducción del 50% (-19.50 tCO2e) en uso de gases refrigerantes (de 38.99 tCO2e en 2023 a 19.49 en 2024). • Reducción del 22.76% en combustibles in situ en 2024. Encuesta de Acción Climática para calcular las emisiones derivadas del transporte de colaboradores, incluyendo distancia, tipo de vehículo y frecuencia de traslado. • 33 procesos de compras verdes adjudicados, integrando criterios de sostenibilidad ambiental en las adquisiciones de bienes y servicios.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Gestión eficiente de residuos sólidos, incluyendo: - 15 puntos limpios colocados en diferentes áreas de la institución para la clasificación los residuos reciclables y un centro de acopio. - Actualización del procedimiento de gestión de residuos. - Socialización del procedimiento de gestión de residuos con el personal de Servicios Generales. - Implementación de la iniciativa "Tesoro Solidario" para la recolección de tapitas plásticas para su reciclaje y donación de los recursos generados a la Fundación FACCI, para ayudar al tratamiento de niños con cáncer. • Promoción de una cultura ambiental responsable mediante: - Campañas de concienciación sobre buenas prácticas para el cuidado del medio ambiente. - Participación en actividades interinstitucionales sobre medio ambiente. • Implementación de tecnologías más sostenibles para reducir el uso del papel, tales como Transdoc, la firma digital y plataformas electrónicas. • Pago de nómina y contrataciones mediante transferencias electrónicas, minimizando el uso de papel, tinta, traslados y emisiones asociadas.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Estas acciones posicionan a la Tesorería Nacional como una institución pública responsable, que incorpora de forma transversal la sostenibilidad ambiental en su gestión operativa, administrativa y tecnológica. **Evidencia:** 8.1.6. Memoria Institucional 2024	
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 2024, la Tesorería Nacional fue valorada por 35 instituciones usuarias, de las cuales el 94 % calificó como alta o muy alta la calidad de los servicios, y el 100 % consideró que los procesos se realizan con ética, legalidad e igualdad de trato. La institución fortaleció su transparencia y accesibilidad mediante sistemas como Transdoc, firma digital y SIRITE, que garantizan servicios trazables, seguros y accesibles desde todo el territorio nacional. Estas acciones reafirman su compromiso con los principios del servicio público, la mejora continua y la confianza institucional. **Evidencias:** 8.1.7.a Informe de Encuesta de Satisfacción 2024 8.1.7.b Memoria Institucional 2024	

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	n 2024, la Tesorería Nacional fortaleció sus acciones para preservar y mantener los recursos naturales, con énfasis en las compras sostenibles, la	

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).	eficiencia energética, la gestión de residuos y reducción de su huella de carbono. Continuó con la modernización de sus sistemas de climatización e iluminación iniciada en 2021, con la sustitución de los equipos de alto consumo por tecnología inverter y de bajo consumo, logrando ahorro energético y financiero, así como una reducción significativa de emisiones de CO_2. Entre los resultados más destacados: • Reducción del 50% (-19.50 tCO2e) en uso de gases refrigerantes (de 38.99 tCO2e en 2023 a 19.49 en 2024). • Reducción del 22.76% en combustibles in situ en 2024. • Socialización del Procedimiento de la Gestión de Residuos y sus metas. • Durante mayo, mes del reciclaje, desarrolló iniciativas de concienciación ambiental: - "Jueves de Traje", extensión del programa de reciclaje a colaboradores y sus familias. - Tercer concurso "ReVive", promoviendo el reciclaje de materiales naturales. • Adjudicó 33 procesos con criterios de sostenibilidad, priorizando proveedores responsables y apoyando a Mipymes Mujer, con el fin de maximizar el impacto positivo ambiental, social y económico. • Implementó la iniciativa "Tesoro Solidario: Tapitas contra el Cáncer". Con el propósito de continuar contribuyendo al cuidado del medio ambiente y apoyar a una causa social, implementó "Tesoro	

Documento Externo
SGC-MAP

	Solidario", una iniciativa que busca recaudar fondos a través de tapitas plásticas recolectadas, tanto dentro como fuera de la institución, para donarlos a la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI) en favor de los niños con cáncer que necesitan cubrir su tratamiento de quimioterapia. **Evidencias:** 8.2.1. Memoria Institucional 2024	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	En 2024, la Tesorería Nacional mantuvo relaciones estrechas con autoridades nacionales, organismos internacionales y grupos comunitarios. Realizó actividades de capacitación y coordinación conjunta con Supérate, FAO, PMA y PNUD, incluyendo la organización del Mercadito Agrícola y Artesanal. En esta actividad, también participan las cooperativas de productores agrícola de Constanza y Monte Plata. Llevó a cabo un benchlearning sobre el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) a cargo de la Superintendencia de Bancos, y promovió la inclusión laboral y la accesibilidad universal mediante iniciativas en conjunto con el Consejo Nacional de Discapacidad (Conadis), con quienes inició gestiones para la firma de un convenio interinstitucional. Asimismo, mantuvo vínculos con el Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio (CNCCMDL), con el objetivo de gestionar cooperación financiera para el proyecto "Desarrollo e incorporación de una Calculadora de Huella de Carbono para el Sistema de Recaudación	

Documento Externo
SGC-MAP

	de Ingresos del Tesoro (Sirite) en la República Dominicana". **Evidencias:** 8.2.2. Memoria Institucional 2024	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	urante 2024, la Tesorería Nacional mantuvo una cobertura mediática mayormente positiva, enfocada en destacar sus iniciativas institucionales, educativas, ambientales y de responsabilidad social. No se registraron eventos de cobertura negativa. En materia de comunicación externa: • Alcanzó más de 445 millones de personas a través de publicaciones en medios impresos, digitales y páginas web. • Participó en eventos clave como la X Semana Económica y Financiera del Banco Central, alcanzando a niños y adolescentes con actividades educativas. • Desarrolló campañas de alto impacto como "Juntos en la Lucha" (contra el cáncer de mama), que logró un alcance de 165,761 personas. • Creó el programa "Conoce a la Tesorería Nacional", fortaleciendo la relación con estudiantes y promoviendo la transparencia institucional. En comunicación digital: • Su portal web registró 575,000 visitantes y 1.5 millones de vistas.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Promocionó 48 publicaciones pagadas en redes sociales, logrando: • 4 millones de impresiones en YouTube • 60,525 seguidores en redes sociales • Un total de más de 12 millones de lectores y 432 millones de audiencia web. En comunicación interna: • Realizó el lanzamiento del Sistema de Comunicación Institucional, que incluye la Política de Comunicación de Institucional y la Política de Gestión de Comunicación de Crisis. • Emitió 717 comunicaciones internas, incluyendo 17 newsletters. **Evidencias:** 8.2.3. Memoria Institucional 2024	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	a Tesorería implementa acciones que fomentan la inclusión y favorecen la igualdad de oportunidades, especialmente personas con discapacidad y vulnerables. En 2024, la Tesorería Nacional fortaleció su compromiso con la inclusión, la equidad y el respeto a los derechos humanos mediante diversas acciones institucionales: • Se impartieron dos talleres titulados "Trato digno a personas con discapacidad desde un enfoque de derechos", en los que participaron 62 servidores.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Incluyeron dinámicas vivenciales para fomentar la empatía y buenas prácticas inclusivas. • Diagnóstico de colaboradores con discapacidad: Se inició la aplicación del cuestionario breve del Grupo de Washington (WG-SS), para identificar colaboradores y familiares con discapacidad. Esto permitirá evaluar necesidades y adaptar condiciones laborales. Gracias a esta iniciativa, el hijo de una colaboradora obtuvo la certificación y acceso al subsidio del Fondo Nacional para la Niñez y Adolescencia con Discapacidad. • Comunicación inclusiva: La institución integró lengua de señas en actos oficiales como la presentación de la Carta Compromiso al Ciudadano, y en videos divulgativos sobre sus servicios, publicados en redes sociales. Además, desde su enfoque de responsabilidad social y sostenibilidad, la Tesorería Nacional promueve la diversidad mediante compras verdes inclusivas, priorizando en algunos procesos a las Mipymes lideradas por mujeres, al igual que a través de su Mercadito Agrícola y Artesanal que beneficia a personas vulnerables, alineando sus políticas institucionales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y END. **Evidencias:** 8.2.4. Memoria Institucional 2024	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	La Tesorería Nacional promueve activamente la participación de sus colaboradores en iniciativas de carácter social, solidario y filantrópico, como parte	

Documento Externo
SGC-MAP

	de su compromiso con la responsabilidad social institucional y el desarrollo humano. Una de las acciones más destacadas es la campaña "Tesoro Solidario: Tapitas contra el Cáncer", una iniciativa permanente que convoca al personal a recolectar tapitas plásticas para apoyar el tratamiento de niños con cáncer a través de la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI) donando los recursos económicos que generen. Además, en el marco del Mercadito Orgánico Artesanal que organiza junto a Supérate, FAO y PMA, facilita la participación de productores, artesanos y emprendedores de sectores vulnerables, incluyendo personas con discapacidad miembros de asociaciones sin fines de lucro, así como mujeres de comunidades rurales. La institución pone a la disposición su espacio físico, recursos y sus canales de comunicación externos e internos para contribuir al desarrollo económico y social de estos grupos vulnerables dando un impulso al comercio justo, la economía local y la inclusión social. Estas actividades no solo promueven la economía solidaria, sino que también brindan la oportunidad al personal de adquirir productos sostenibles a precio justos, al tiempo que ayudan a grupos vulnerables, alineando las acciones filantrópicas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en especial el ODS 1 (Fin de la pobreza), ODS 10 (Reducción de las desigualdades), ODS 12	

Documento Externo
SGC-MAP

	(Producción y consumo responsable) y ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos). **Evidencias:** 8.2.3. Memoria Institucional 2024	
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).	urante el año 2024, la Tesorería Nacional fortaleció el intercambio de conocimientos y buenas prácticas a nivel nacional e internacional, con el objetivo de contribuir al fortalecimiento institucional y la mejora continua de sus procesos. Fue reconocida en los Premios NovaGob Excelencia 2024, con el Segundo Accésit a la candidatura de Transformación Digital de Pagos Gubernamentales, mediante el Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE), por la Fundación NovaGob de España, con la colaboración de Madrid Talento, SAVIA (empresa líder en soluciones de software de recursos humanos) y GTT (empresa de gestión tributaria para la administración pública). Participó activamente en el XIV Seminario Anual Latinoamericano sobre Gestión de Tesorerías Públicas, realizado en San Salvador, El Salvador, donde además asumió la presidencia del Foro de Tesorerías Gubernamentales de América Latina y el Caribe (FOTEGAL). Esta participación reafirma el compromiso de la institución con el liderazgo regional y el intercambio técnico en materia de finanzas públicas. A nivel nacional, participó en la X Semana Económica y Financiera organizada por el Banco Central, desarrollando charlas, actividades	

Documento Externo
SGC-MAP

	educativas y concursos orientados a niños, adolescentes y público en general. En el ámbito de la sostenibilidad y el cambio climático, fortaleció vínculos con el Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio (CNCCMDL), con el objetivo de gestionar cooperación financiera para el proyecto "Desarrollo e Incorporación de una Calculadora de Huella de Carbono al Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE) en la República Dominicana". **Evidencias:** 8.2.6. Memoria Institucional 2024	
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).	urante el año 2024, la Tesorería Nacional implementó diversas acciones orientadas a preservar la salud y seguridad de sus colaboradores, así como a fortalecer una cultura institucional de prevención de riesgos. **Entre las iniciativas destacadas se encuentran:** **Simulacro nacional de evacuación por sismo:** La institución participó en el simulacro organizado por el Centro de Operaciones de Emergencias (COE), capacitando al personal sobre protocolos de evacuación y respuesta ante emergencias sísmicas. Esta actividad fortaleció las capacidades internas de actuación rápida y efectiva ante desastres naturales. **Entrenamiento en el uso de extintores:** Como parte de los esfuerzos por reforzar la seguridad laboral, se impartió una jornada práctica	

Documento Externo
SGC-MAP

	donde los colaboradores aprendieron a identificar los tipos de extintores, su uso correcto y las acciones inmediatas en caso de incendios. Esta formación estuvo a cargo de personal técnico calificado y permitió mejorar la preparación ante incidentes. **Charla de prevención del cáncer de mama:** En el marco del mes de la sensibilización sobre el cáncer de mama, se ofreció una charla educativa que abordó factores de riesgo, señales de alerta y la importancia del autoexamen. Participaron colaboradoras y colaboradores de distintas áreas, promoviendo la detección temprana y el autocuidado. Estas acciones beneficiaron directamente a los colaboradores, con una relación costo/efectividad alta debido a que fueron organizadas con el apoyo de instituciones aliadas del sector público y entidades especializadas, optimizando recursos sin comprometer la calidad de los contenidos ni el impacto formativo. Con estas iniciativas, la Tesorería Nacional reafirma su compromiso con la salud ocupacional, la seguridad institucional y la promoción de entornos laborales seguros e informados. **Evidencias:** 8.2.6. Memoria Institucional 2024	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo	Según los resultados de la medición de la huella de carbono institucional realizada en 2024, la Tesorería Nacional redujo su huella de carbono 23.1% en 2023, el equivalente a 108.90 toneladas de CO2e,	

de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	en comparación con el año anterior. Para ese mismo período disminuyó el consumo energético en 28% y 47.2% el consumo de gases refrigerantes. En tanto, logró reducir el 50% (-19.50 tCO2e) en uso de gases refrigerantes, de 38.99 tCO2e en 2023 a 19.49 en 2024, y 22.76% en combustibles in situ para el mismo período. Adjudicó 33 procesos de compras con criterios sostenibles, conforme a la Política de Compras Verdes. Además, mantuvo una gestión eficiente de los residuos sólidos, involucrando a colaboradores y sus familias a través de las iniciativas "Jueves de Traje" y "Tesoro Solidario", superando su misión institucional y contribuyendo a la sostenibilidad ambiental y social. Durante el año 2024, la Tesorería Nacional avanzó significativamente en la medición e implementación de su compromiso con la responsabilidad social institucional, con acciones concretas que abarcan el ámbito ambiental, social y de gobernanza (ESG). **Entre los principales resultados destacan:** **Medición de la Huella de Carbono Institucional:** Realizó el segundo cálculo oficial de la Huella de Carbono, permitiendo conocer el impacto ambiental de las operaciones de la institución. Se encuentra en busca de cooperación internacional para el desarrollo un proyecto para incorporar una calculadora de Huella de Carbono al sistema SIRITE,	

Documento Externo
SGC-MAP

	con apoyo del Consejo Nacional para el Cambio Climático (CNCCMDL). **Gestión eficiente de la energía y recursos:** Mantuvo prácticas de ahorro energético como el uso racional de los aires acondicionados y apagado de equipos fuera del horario laboral, lo cual contribuyó a la disminución del consumo de electricidad y papel, alineado con la política de eficiencia energética. **Manejo responsable de residuos:** La institución continuó con la ejecución de su política medioambiental y procedimiento de gestión eficiente de residuos, promoviendo la clasificación, recolección y reciclaje de desechos. Mantienen 15 puntos limpios en todas las áreas y un centro de acopio. Fomenta la reducción del uso de plásticos de un solo uso. **Compras Verdes:** La Tesorería Nacional mantuvo el cumplimiento con política de Compras Verdes, priorizando la adquisición de productos y servicios con menor impacto ambiental, lo cual fortalece su rol como ente modelo dentro del sistema de compras públicas sostenibles, lo que le mereció un reconocimiento en 2023. Iniciativas de desarrollo social que trascienden su misión institucional: Realización del "Mercadito Orgánico Artesanal", brindando espacio y visibilidad a productores, artesanos y personas con discapacidad.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Campaña solidaria "Tapitas contra el cáncer" en apoyo a niños con cáncer, con alta participación del personal. Talleres de inclusión y trato digno a personas con discapacidad, que fortalecen el enfoque de derechos humanos y accesibilidad. Estas acciones consolidan la visión de sostenibilidad de la Tesorería Nacional y reafirman su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aportando valor social y ambiental más allá de sus funciones misionales. Evidencias: 8.1.2.a Encuesta de medición del Mercadito Orgánico y Artesanal 2024 8.1.2.b Memoria Institucional año 2024	

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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	A través del Sistema de Tesorería, percibió un monto ascendente a RD$1,673,292.6 millones a través de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), Dirección General de Aduanas (DGA), el Sistema de Recaudación de Ingresos de Tesoro (SIRITE), Instituciones Descentralizadas y Fondos de Terceros. El Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE) recaudó RD$2,446 millones generándose	

Documento Externo
SGC-MAP

	1,155,262 transacciones de ventas de bienes y servicios. Actualmente, se encuentran en operación 64 centros de recaudación que cubren 936 servicios habilitados en SIRITE, de los cuales el pago se ejecuta a través del botón de pago del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE). En el marco de la gestión integral de activos y pasivos de corto plazo del tesoro, la Tesorería Nacional cumplió estrictamente con el marco legal vigente para la gestión de su portafolio de inversión. En este sentido, reflejó una inversión ascendente a RD$ 30,000 millones, la cual generó rendimientos de RD$ 251.9 millones por saldo en el Banco de Reservas y en la Cuenta Manejo de Excedentes del Banco Central. La Tesorería Nacional con el objetivo de fortalecer las capacidades institucionales, impartió 83 entrenamientos a través de visitas técnicas, beneficiando a un total de 23 instituciones. En el marco del objetivo estratégico de Fortalecer la Rectoría del Tesoro, la Tesorería Nacional actualizó (2) normas y (5) Resoluciones de su marco normativo: la Norma para la Creación y Operatividad de Subcuentas en la Cuenta Única del Tesoro (CUT) y la Norma para el Manejo de las Tesorerías Institucionales. En cuanto a la gestión de la Cuenta Única del Tesoro (CUT), se incorporó 36 Proyectos-UEPEX a la plataforma, ampliando su alcance y eficiencia. Por último, realizó 2,754 trámites relacionados con la Gestión de Cuentas Bancarias, asegurando una administración financiera transparente y eficiente. En este sentido, es importante resaltar que la Tesorería Nacional gestionó 236 tramites	

Documento Externo
SGC-MAP

	bancarios dirigidos a 213 Gobiernos Locales de la Republica Dominicana, fruto de las elecciones celebradas en el año 2024 para que estos puedan operar de manera efectiva durante el periodo 2024-2028. Así mismo honró, en atención a los lineamientos establecidos, de manera oportuna y siguiendo rigurosamente los lineamientos vigentes, los compromisos del Gobierno Central aplicando cada uno de los medios de pago correspondientes. Para el año 2024, la Tesorería Nacional muestra los siguientes montos desembolsados según corresponda el medio de pago: en transferencias electrónicas se desembolsó un total de RD$ 1,048.3 billones y en cheques un total de RD$ 10 billones distribuidos entre sueldos y gastos del Estado Dominicano. En lo relativo al pago de la Deuda, la Tesorería Nacional priorizó el cumplimiento oportuno de las obligaciones financieras del Estado, tanto internas como externas, a fin de mantener la estabilidad macroeconómica del país. En lo que respecta a la Deuda Externa, desembolsó los siguientes montos según el tipo de moneda: US$3,102.2 millones; €$36.1 millones y 252.2 millones de derechos especiales de giro (SDR). En cuanto a la Deuda Interna, ejecutó los siguientes desembolsos según el tipo de moneda: RD$138.7 billones; US$272.8 millones. Con la finalidad de fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas, la Tesorería Nacional mantiene su compromiso publicando en el portal institucional la información relativa a los pagos realizados a proveedores y contratistas del Estado.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Presentando los montos desembolsados durante el año 2024 desglosados por tipo de moneda: RD$201.9 billones; US$177.1 millones y EUR$23.2 millones. La Tesorería Nacional fue reconocida en los Premios NovaGob Excelencia 2024, con el Segundo Accésit a la candidatura de Transformación Digital de Pagos Gubernamentales, mediante el Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE), por la Fundación NovaGob de España, con la colaboración de Madrid Talento, SAVIA (empresa líder en soluciones de software de recursos humanos) y GTT (empresa de gestión tributaria para la administración pública). **Evidencias:** 9.1.1 Memoria Institucional 2024	
2) Resultados en términos de "Outcomes" (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	**Pagos a Suplidores y contratistas:** desglosados por tipo de moneda: RD$201.9 billones; US$177.1 millones y EUR$23.2 millones. **Implementación del SIRITE**: Este sistema facilita a los ciudadanos el pago de servicios ofrecidos por instituciones públicas, contribuyendo a la transparencia y mejora de estadísticas fiscales. En 2024, RD$2,446 millones y generó 1,155,262 transacciones de ventas de bienes y servicios. **Pagos de Nómina en Moneda Extranjera**: Implementación de pagos en moneda extranjera para servidores en el exterior, con un monto total de US$32 millones y €22,997.04,	

Documento Externo
SGC-MAP

	mejorando la transparencia y eficiencia en estos pagos. **Evidencias:** 9.1.2 Memoria Institucional 2024.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	**Altos puntajes en indicadores de gestión:** La Tesorería Nacional obtuvo altos puntajes en diversos Indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), como: **Indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)**: Obtuvo las siguientes puntuaciones: • Índice de Gestión Presupuestaria (IGP): 99.00% • SISCOMPRAS: 96.68% • SISMAP: 84.92% • Transparencia Gubernamental: 99.79% • NOBACI: 96.86% • SISTICGE: 72.20% • Índice de Control Interno (ICI): 91.38% **Evidencias:** **9.1.3 Reportes del SMMGP:** Informes detallados de los puntajes obtenidos en los distintos indicadores, comparando el desempeño de la Tesorería con otras instituciones.	

Documento Externo
SGC-MAP

4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). -Cada uno de los acuerdos mencionados, tienen la característica de que se han cumplido los acuerdos y se siguen fortaleciendo los acuerdos de colaboración y extensión de actividades conjuntas, en el caso del FOTEGAL, el país tiene en el mismo una participación permanente y muy activa. La CUT hasta el momento ha logrado incorporar un gran número de instituciones del SPNF, y se sigue trabajando en ese sentido. 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). -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). 9.1.4.1 Informe de acuerdos y convenios 9.1.4.2 Memoria Institucional 2024	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	La Tesorería Nacional, recibió un reconocimiento por incorporar criterios de la Política de Compras Verdes en sus procesos de adquisición de bienes, obras y servicios a lo largo del presente año, durante la XV Semana de la Calidad, organizada	

Documento Externo
SGC-MAP

	por el Ministerio de la Administración Pública (MAP). En la primera edición del "Reconocimiento a Compras Públicas Verdes", otorgado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN) y la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP). La Tesorería Nacional cumple siguientes certificaciones de carácter normativo tecnológico, expedidas por la Oficina 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 E1: Norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales	

Documento Externo
SGC-MAP

	Con la Cámara de Cuentas de la República Dominicana se logró el Cumplimiento con observaciones emitidas, reconfigurando 54 cuentas bancarias de recaudación para mejorar el control de ingresos. . En el año 2024 el departamento de RRHH de la TN y el MAP realizaron el 100% de la evaluación interna de desempeño. **Puntuaciones en Indicadores**: • Índice de Gestión Presupuestaria (IGP): 99.00% • SISCOMPRAS: 96.68% • SISMAP: 84.92% • Transparencia Gubernamental: 99.79% • NOBACI: 96.86% • SISTICGE: 72.20% • Índice de Control Interno (ICI): 91.38% Se evidencia: 9.1.5.1 Puntuación NOBACI 2024 9.1.5.2 -Informe Evaluación Interna de Desempeño 2024 (MAP-TN)	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	La Tesorería Nacional fue reconocida en los Premios NovaGob Excelencia 2024, con el Segundo Accésit a la candidatura de Transformación Digital de Pagos Gubernamentales, mediante el Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE), por la Fundación NovaGob de España, con la colaboración de Madrid Talento, SAVIA (empresa líder en soluciones de software	

	de recursos humanos) y GTT (empresa de gestión tributaria para la administración pública).	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	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. La Tesorería Nacional culminó exitosamente el Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF), con los siguientes proyectos: • 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. • 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. • SIRITE adecuado para realizar pagos en línea, por transferencia y pagos de servicios varios. Presentándose avances en la integración del SIRITE	

Documento Externo
SGC-MAP

	con el programa Burocracia Cero y las siguientes instituciones con ventanillas únicas: o Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes - Ventanilla Única de Formalización o Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones - Ventanilla Única de Construcción o ProDominicana - Ventanilla Única de Inversión o Dirección General de Aduanas - Ventanilla Única de Comercio Exterior • Plataforma de Servicios de la Tesorería Nacional, consistente en proveer a la Tesorería Nacional de 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. Evidencia: 9.1.7.1 Informe PEFA 9.1.7.2 Memoria Institucional 2024.	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	La eficiencia de la Tesorería Nacional se destaca por su capacidad para gestionar de manera óptima los recursos disponibles, abarcando desde los recursos humanos hasta las instalaciones físicas y el conocimiento organizacional. En términos de gestión de recursos humanos, la implementación de iniciativas como el taller "Trato digno a personas con discapacidad" refleja un enfoque	

Documento Externo
SGC-MAP

	proactivo hacia la inclusión y el desarrollo del personal. Este taller no solo fortaleció la sensibilización y el compromiso con la igualdad de derechos, sino que también mejoró la capacidad del equipo para interactuar de manera efectiva y empática con personas con discapacidad, fortaleciendo así la cultura organizacional. En cuanto a la gestión del conocimiento, la Tesorería Nacional ha demostrado un compromiso continuo con la capacitación y el desarrollo profesional de sus empleados. Ejemplos como la reserva de cupos para el curso de "Lengua de Señas" evidencian un esfuerzo por mejorar la comunicación inclusiva y eficaz dentro de la institución. Esta inversión en habilidades y conocimientos no solo mejora la productividad interna, sino que también contribuye a una mejor ejecución de las funciones de la Tesorería. Además, la gestión eficiente de las instalaciones se ilustra en proyectos como la digitalización del sistema de archivo y la implementación del Portal de Servicios Institucional con Chatbot Whatsapp. Estas iniciativas no solo optimizan los procesos administrativos y reducen los costos operativos, sino que también mejoran la accesibilidad y la interoperabilidad de los servicios ofrecidos, beneficiando tanto a los empleados como a los ciudadanos que interactúan con la Tesorería Nacional.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	La Tesorería Nacional no solo se enfoca en cumplir con sus objetivos financieros y	

Documento Externo
SGC-MAP

	administrativos, sino que también busca constantemente innovar y mejorar sus procesos para adaptarse a un entorno cambiante y exigente. Este enfoque en la eficiencia no solo beneficia internamente a la organización, sino que también contribuye positivamente al servicio y la calidad que ofrece a los ciudadanos y otras entidades del sector público. La Tesorería Nacional ha llevado a cabo diversas mejoras e innovaciones de procesos que reflejan su compromiso con la eficiencia y la optimización continua. Una de las iniciativas destacadas es la automatización de las reevaluaciones cambiarias en el Sistema de Tesorería, en colaboración con la Dirección General de Contabilidad Gubernamental. Esta innovación no solo simplifica y agiliza los ajustes necesarios en las cuentas y subcuentas en moneda extranjera, sino que también reduce la posibilidad de errores humanos y optimiza el uso de recursos, tanto humanos como tecnológicos. Además, la implementación del Proyecto piloto para monitorear el desempeño de las Tesorerías Institucionales es otro ejemplo de cómo la Tesorería Nacional busca mejorar la gestión administrativa. Este proyecto permite una supervisión más detallada y efectiva de las actividades financieras a nivel institucional, asegurando el cumplimiento de estándares y procedimientos establecidos, así como la identificación temprana de áreas de mejora.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Otro aspecto clave es la digitalización del sistema de archivo, que no solo moderniza la gestión documental, sino que también optimiza el tiempo empleado en la búsqueda y recuperación de información crucial. Esta iniciativa no solo mejora la eficiencia operativa al reducir el uso de papel y los costos asociados con el almacenamiento físico, sino que también fortalece la seguridad y protección de los documentos institucionales. Evidencias: 9.2.2.1 Memoria Institucional 2024.	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	la Tesorería Nacional no solo se compromete con el benchmarking y el benchlearning como herramientas estratégicas para mejorar la eficiencia operativa, sino que también las utiliza como catalizadores para promover la sostenibilidad ambiental, la inclusión social y la innovación continua dentro de sus operaciones. La Tesorería Nacional ha demostrado un compromiso continuo con el benchmarking y el benchlearning, tanto a nivel interno como externo, mediante actividades concretas que promueven la eficiencia y la innovación. Internamente, ha realizado análisis comparativos detallados de sus resultados trimestrales y anuales en la gestión de residuos, como lo reflejan los datos precisos de recuperación de materiales como plástico y toner. Esto no solo ayuda a identificar áreas de mejora, sino que también establece metas	

	trimestrales específicas para mejorar la eficiencia en la gestión de recursos. Externamente, la Tesorería ha colaborado activamente con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en iniciativas significativas. Una de ellas fue la jornada de reforestación en la que se sembraron 1,500 árboles de especies nativas a lo largo de la rivera del Río Maimón. Además, participaron en la limpieza de la costa, retirando 8,500 libras de residuos sólidos de la playa Tortuga. Estas actividades no solo fortalecen las relaciones interinstitucionales, sino que también permiten el intercambio de mejores prácticas ambientales y de sostenibilidad. Otro ejemplo concreto de benchmarking interno fue la celebración del concurso "ReVive" durante la Semana del Reciclaje, donde los colaboradores transformaron residuos sólidos en artesanías innovadoras. Esta iniciativa no solo promovió la creatividad y la conciencia ambiental entre los empleados, sino que también destacó el compromiso de la Tesorería con la innovación sostenible. Además, la Tesorería ha implementado programas internos para mejorar el trato digno a personas con discapacidad, como el taller impartido por el Consejo Nacional de Discapacidad. Este tipo de iniciativas no solo refuerzan el compromiso de inclusión dentro de la organización, sino que también reflejan	

Documento Externo
SGC-MAP

	un enfoque proactivo hacia la responsabilidad social corporativa y el desarrollo sostenible. **Evidencias:** 9.2.3 Memoria Institucional 2024	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	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 Publico 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 modernización de la Tesorería Nacional. Adicional la Tesorería Nacional. 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. El Departamento Jurídico custodia las fianzas aduanales. Con cada institución se realiza un contrato SIRITE.	

Documento Externo
SGC-MAP

	La TN sostienen convenios sobre el uso de la CUT y sobre el uso de la plataforma SIRITE. **Se evidencia:** 9.1.4.1 Contrato Institucional SIRITE 9.1.4.2 Contrato Tesorería Nacional y CARDNET 9.1.4.3 Contrato Tesorería Nacional y Salud Pública	
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.).	a digitalización ha contribuido significativamente a la reducción del uso de papel dentro de la Tesorería, al migrar procesos tradicionales hacia plataformas electrónicas. Esta iniciativa no solo respalda los esfuerzos de sostenibilidad ambiental, al disminuir la huella de carbono asociada con el consumo de papel, sino que también optimiza los flujos de trabajo, promoviendo una administración más ágil y ecoamigable. La Tesorería Nacional ha trabajado en colaboración estrecha con proveedores y otras entidades gubernamentales para mejorar la interoperabilidad de sus sistemas, permitiendo una integración más fluida y eficiente de datos y procesos. Esto se refleja en una mayor cohesión y coordinación en la ejecución de proyectos conjuntos y programas de gobierno, fortaleciendo así la capacidad de respuesta institucional y la eficacia en la entrega de servicios públicos. En términos de ahorro de tiempo, la digitalización ha agilizado significativamente los procesos internos, reduciendo los tiempos	

Documento Externo
SGC-MAP

	de ciclo en actividades como la gestión de pagos y la respuesta a solicitudes de información pública. Esto se traduce en una mejora sustancial en la eficiencia operativa y en la capacidad de la Tesorería para cumplir con sus compromisos de manera oportuna y efectiva. • **Reducción de costos y uso de papel:** La implementación de sistemas digitales ha permitido una significativa reducción en el uso de papel y en los costos operativos asociados. La digitalización de procesos administrativos y financieros ha hecho que la burocracia sea más eficiente y menos costosa. • **Interoperabilidad y trabajo conjunto:** La interoperabilidad de sistemas ha mejorado, permitiendo una mejor coordinación entre la Tesorería Nacional y otros proveedores de servicios. Esto ha facilitado la gestión de cuentas bancarias y la recaudación de ingresos. • **Ahorro de tiempo:** La digitalización de procesos como el pago de nóminas y la gestión de cuentas bancarias ha reducido significativamente el tiempo necesario para completar estas tareas, mejorando la eficiencia operativa. • **Mejora en la prestación de servicios:** La implementación del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE) ha mejorado la prestación de	

Documento Externo
SGC-MAP

	servicios al permitir a los ciudadanos y empresas realizar pagos de manera más rápida y conveniente. **Evidencias:** **Tiempos de procesamiento**.	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Los resultados de las evaluaciones y auditorías internas en la Tesorería Nacional han destacado consistentemente un alto grado de cumplimiento de las normativas y procedimientos establecidos, reflejando la robustez de su sistema de control interno. Estas evaluaciones periódicas han sido fundamentales para identificar áreas de mejora y asegurar la eficiencia en la gestión de recursos y procesos. En primer lugar, las auditorías internas han validado el cumplimiento riguroso de las políticas y regulaciones internas, asegurando que todas las actividades financieras y administrativas estén alineadas con los estándares establecidos. Esto no solo fortalece la transparencia y la rendición de cuentas dentro de la organización, sino que también garantiza la protección de los activos y recursos públicos gestionados por la Tesorería. Además, las auditorías han proporcionado retroalimentación crítica sobre la efectividad de los controles internos implementados, permitiendo ajustes y mejoras continuas para mitigar riesgos y optimizar la eficiencia operativa. Esto incluye recomendaciones para	

Documento Externo
SGC-MAP

	optimizar procesos, mejorar la gestión de riesgos y fortalecer la implementación de medidas de seguridad y protección de datos. Los resultados positivos obtenidos en las evaluaciones internas también han sido fundamentales para mantener la confianza del público y de las partes interesadas externas en la Tesorería Nacional. La capacidad de demostrar un cumplimiento sólido y consistente con los estándares de calidad y ética establecidos refuerza la reputación institucional y promueve la credibilidad tanto a nivel nacional como internacional. • **Cumplimiento de normativas:** Las auditorías internas han demostrado un alto grado de cumplimiento de las normativas y procedimientos establecidos, reflejando un sistema de control interno robusto. • **Mejoras implementadas:** Las auditorías han identificado áreas de mejora que han sido abordadas de manera efectiva, resultando en procesos más eficientes y seguros. • **Transparencia y rendición de cuentas:** Los resultados de las auditorías internas han sido transparentes y han contribuido a una mayor rendición de cuentas dentro de la organización. **Evidencias:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	9.2.6.1 Informes de auditoría **9.2.6.2 Indicadores de desempeño** **9.2.6.3 Reportes de cumplimiento**	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	La Tesorería Nacional fue reconocida en los Premios NovaGob Excelencia 2024, con el Segundo Accésit a la candidatura de Transformación Digital de Pagos Gubernamentales, mediante el Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE), por la Fundación NovaGob de España, con la colaboración de Madrid Talento, SAVIA (empresa líder en soluciones de software de recursos humanos) y GTT (empresa de gestión tributaria para la administración pública). Uno de los logros más destacados ha sido la certificación bajo normas internacionales de gestión de calidad como ISO 9001, ISO 37001 y ISO 50001. Estas certificaciones no solo reconocen el compromiso de la Tesorería Nacional con la mejora continua y la eficiencia operativa, sino que también validan su capacidad para implementar y mantener estándares rigurosos en todas las áreas de su operación.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	• **Gestión eficiente del presupuesto:** La Tesorería Nacional ha demostrado una gestión eficiente y transparente de su presupuesto, cumpliendo con los objetivos financieros establecidos. • **Control de gastos:** Ha mantenido un estricto control de los gastos,	

	asegurando que los recursos sean utilizados de manera efectiva y dentro de los límites presupuestarios. • **Recaudación efectiva:** La recaudación de ingresos a través de sistemas como el SIRITE ha sido eficiente, contribuyendo significativamente al cumplimiento de los objetivos financieros. **Evidencias:** **Informes financieros**	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	• **Logros significativos en costo-efectividad:** La Tesorería Nacional ha logrado importantes avances en términos de costo-efectividad, optimizando recursos y mejorando el impacto de sus operaciones. • **Resultados de impacto positivo:** Las iniciativas y reformas implementadas han tenido un impacto positivo en la eficiencia y efectividad de la gestión financiera del Estado, generando ahorros y mejorando los servicios. **Evidencias:** **9.2.9.1 Análisis de costo-efectividad.** **9.2.9.2 Resultados de impacto**	

Documento Externo
SGC-MAP

<u>NOTA</u>: 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.

Documento Externo
SGC-MAP