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:

2026

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 2025-2028 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 2025-2028 fue aprobado en el año 2025 y se encuentra disponible para consulta en el portal web institucional. Este proceso se realiza cada 4 años e incorpora revisiones periódicas conforme a cambios del entorno. **Se evidencia**: 1.1.1.1 Invitaciones a participantes externos al taller del PEI.	

Documento Externo
SGC-MAP

	1.1.1.2 Plan Estratégico Institucional PEI 2025-2028. Páginas (14-15). 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, Equidad 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 2025-2028. Páginas (14-15) 1.1.2.2 Socialización del Marco Estratégico Institucional: Misión, visión. 1.1.2.3 Socialización de valores Institucional.	
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 2025-2028), 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 2025-2028. pág. 6.	

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, alcanzando a la totalidad del personal y grupos de interés externos. **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	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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Este Comité realiza charlas de socialización para el seguimiento del código de ética e Integridad y se tiene un correo electrónico específico para las consultas éticas. **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 instituciona	
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 2025 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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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) , alcanzando niveles superiores al 95% en indicadores clave como SISMAP, NOBACI e ICI, evidenciando un sistema de medición consolidado. .	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: 1.2.2.1 Evidencia de la medición del PEI. 1.2.2.2 Puntuación indicadores del SMMGP al 31.12.2025 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 2025-2028. 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	La TN incorporó en el seguimiento y monitoreo permanente a su Planificación Estratégica y Operativa, mediante la inclusión de:	

logros estratégicos y operativos de la organización.	• La Política de Gestión Documental, la cual gestiona el sistema de información y la vigencia de los documentos mediante la plataforma ALFRESCO. • La metodología VAR, que identifica, controla y gestiona los riesgos. **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. **Se evidencia:** 1.2.5.1 Guía Autodiagnóstico CAF Junio 2025 1.2.5.2 Política de Auditoría Interna. Pagina (11-12)	
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. Con el nuevo PEI 2025-2028, 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. La institución ejecuta una comunicación estructurada mediante redes sociales, portal web, notas de prensa y canales internos, logrando una cobertura superior a 5 millones de impresiones digitales en 2025. **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 2025-2028, 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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	A nivel interno se asegura mediante Newsletter y mural de comunicaciones. 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	
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.	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 2025, 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.	
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	

Documento Externo
SGC-MAP

	representación de su unidad funcional en sus colaboradores. **Se evidencia:** 1.3.5.1 Política de Recursos Humanos. Página 22 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 2025	
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	

Documento Externo
SGC-MAP

	del Estado (SIAFE). Por ley se han definido sus funciones en la administración del proceso de ejecución del gasto. En conocimiento de ello y manteniendo un liderazgo activo en el sector, la institución forma parte del comité técnico del SIAFE y liderea el Comité de Interinstitucional de Caja. **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 2025-2028). 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)	

Documento Externo
SGC-MAP

	1.4.3.2 Plan Estratégico Institucional PEI 2025-2028. 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 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 2025-2028). **Se evidencia:** 1.4.4.1 Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES) 1.4.4.2 Plan Estratégico Institucional PEI 2025-2028. 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	

Documento Externo
SGC-MAP

	fueron elegidos libremente en Asamblea. Las autoridades manifiestan su apertura permanente al diálogo, con el fin de que las disposiciones tecno-jurídicas sean aplicadas a todos los niveles de la institución. **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 2025	

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	La Tesorería Nacional enfocada en la gestión eficiente en materia de estrategia y planificación de los recursos financieros del gobierno para garantizar el alcance de los objetivos se embarcó en la elaboración de Plan Estratégico Institucional (PEI) que tendrá vigencia por el periodo del 2025-	

globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	2028 con todas las directrices para lograr la misionalidad de la institución. Digitalización: Mediante la adopción de la digitalización de la documentación la institución ha implementado la automatización de las correspondencias internas y externas, favoreciendo la disminución en el consumo de papel, ahorro de toners, entre otros, de esta forma contribuye a mejorar las condiciones ambientales y mitigar los daños que pueden resultar por el uso innecesario de materiales gastables, adicional a la mejora de tener la oportunidad de saber a la trazabilidad en tiempo real de la documentación. Cambio climático: Es importante monitorear y anticipar como el cambio climático, la crisis económica y los conflictos pueden estos afectar los suministro y costos, por medio de un análisis del entorno externo teniendo en cuenta los factores que puedan identificar las oportunidades y amenazas para establecer de forma objetiva las estrategias y planes para el desarrollo institucional. Cabe destacar que contamos con un valioso equipo de colaboradores que trabajan arduamente en la gestión eléctrica, aplicando todos sus esfuerzos para la reducción y mejor uso de la energía eléctrica, de igual manera contamos con responsables de monitorear la huella de carbono para minimizar su producción. Se evidencia:	

Documento Externo
SGC-MAP

	2.1.1.1 Informe PEI 2025-2028	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	En el proceso de planificación estratégica se realizó un levantamiento, como resultado elaboramos una matriz de partes interesadas clasificada por grupos de interés, internos y externos con la finalidad de asegurar que la institución esté a la altura de las necesidades y que pueda responder de manera efectiva a sus expectativas. Durante el proceso de planificación estratégica, la Tesorería Nacional identificó a sus grupos de interés, realizando un análisis de expectativas a ser considerados en la definición e implementación de estrategias institucionales, se realizaron secciones de trabajos donde tuvieron la oportunidad de exponer sus pareceres y ser parte primordial en la planificación, creando propuesta de valor por grupo de interés para satisfacer sus expectativas. La Tesorería Nacional identificó sus grupos de interés mediante una matriz estructurada, definiendo expectativas y necesidades, utilizadas como insumo en la formulación estratégica. Se 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 en cumplimiento con la Política de Planificación y de los procedimientos definidos, realiza actualización de los procesos con la finalidad de mantener a la vanguardia y aportar el	

Documento Externo
SGC-MAP

	desarrollo de los colaboradores. Adicional, la modernización tecnológica para eficientizar la transparencia de los servicios ofrecidos a nuestros ciudadanos clientes y rendición de Cuentas. La Tesorería Nacional ha realizado análisis de estrategias que inciden en la planificación, necesidad e iniciativas de fortalecer y modernizar el marco legal de la institución, para los nuevos y mejorados procesos y proyectos que forman parte de las funciones, como Órgano rector del sistema de tesorería. Optimización de recursos incluye la reducción de gastos innecesarios y el monitoreo medición y/o evaluación para obtener los logros de la TN. Se evidencia: 2.1.3.1 PEI 2025-2028.	
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 en su proceso elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) analizó el desempeño interno de capacidades enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Como riesgo interno y externo para evaluar el desempeño interno y realizar los ajustes y mejoras de lugar para el fortalecimiento institucional. El dpto. de planificación y desarrollo en colaboración con un representante de cada área elaboró una matriz de riesgo y oportunidades, la cual fue actualizada en el 2025, alineada a los ejes estratégicos del PEI 2025-2028 donde se	

Documento Externo
SGC-MAP

	identificaron y clasificaron los riesgos de acuerdo con su nivel y probabilidad de impacto en la cual desarrollamos estrategias para mitigan, asumir, prevenir, evitar o compartir el riesgo que puede afectar la institución. Se evidencia: 2.1.4.1 PEI 2025-2028	

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 Tesorería Nacional en el proceso de transformación y elaboración de Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 colocó especial atención al marco estratégico misión, visión, valores, metas y objetivos estratégicos a largo y mediano plazo que constan en su Plan operativo anual, alineado en el quehacer institucional y como Órgano Rector, Su visión dice ser un referente en la gestión de finanzas públicas por la excelencia, innovación y buenas prácticas de Tesorería, acompañada con la misión de administrar los recursos financieros públicos y ejercer la rectoría del sistema de tesorería para contribuir con la sostenibilidad económica. Acompañada con los valores que definen a nuestra gente: • Excelencia • Transparencia	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Integridad • Compromiso • Equidad Este proceso de actualización es la base de la búsqueda constate de mejoras de todos los colaboradores que realizan su mayor esfuerzo para el logro de la excelencia de la misionalidad de la Tesorería Nacional y a favor de la ciudadanía. Se evidencia: 2.2.1.1 Marco estratégico 2.2.1.2 Informe PEI 2025-2028	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	La Tesorería Nacional promueve la participación de los grupos de interés en el desarrollo de sus estrategias y procesos de planificación institucional, tomando en consideración las necesidades y expectativas de ciudadanos, colaboradores, proveedores y demás actores vinculados a la gestión pública. La institución mantiene canales de comunicación y coordinación interinstitucional que facilitan la identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento de los servicios ofrecidos. Asimismo, se evidencia disposición para incorporar sugerencias y retroalimentación en la toma de decisiones y en la mejora continua de los procesos. Entre las fortalezas identificadas se destacan: • Comunicación institucional con actores internos y externos. • Coordinación con entidades gubernamentales y usuarios de servicios.	

	• Compromiso con la transparencia y la atención ciudadana. Cabe destacar que tanto los ciudadanos/clientes, como los colaboradores cuentan con buzones colocados estratégicamente visibles para que tengan acceso a expresar sus quejas y sugerencias, la cuales serán canalizadas por un equipo de colaboradores encargado. La institución involucró a los grupos de interés mediante talleres participativos, buzones de sugerencias y mecanismos de retroalimentación, integrando sus aportes en la planificación estratégica. Se evidencia: 2.2.2.1 Matriz de parte interesadas	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	La Tesorería Nacional incorpora de manera progresiva aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y equidad de género dentro de sus estrategias y planes institucionales, promoviendo una gestión pública orientada a la inclusión, la transparencia y el uso responsable de los recursos. La institución impulsa las buenas prácticas administrativas enfocadas en la eficiencia, cuenta con un programa del cálculo de huella de carbono, también realizo un arduo trabajo con la digitalización de procesos con el sistema de transparencia digital y la reducción del uso de papel, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión ambiental. Asimismo, nuestra responsabilidad continua con la jornada de reforestación que	

Documento Externo
SGC-MAP

	realizamos con éxito en la rivera del Rio Miamon, provincia Monseñor Nouel, dentro de las 1500 plantas sembradas podemos mencionar Cedro, Cabirma. Al aplicar las estrategias no solo mejora su impacto ambiental y social aumenta la lealtad de los beneficiarios y colaboradores asegura un crecimiento sostenible. Evidencia: 2.2.3.1 Política de recursos humanos 2.2.3.2 Fotos de la reforestación.	
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 ha desarrollado mecanismos orientados a garantizar la disponibilidad oportuna de recursos financieros necesarios para la ejecución efectiva de los planes, programas y proyectos institucionales. En ese sentido, se evidencia una adecuada articulación entre la planificación estratégica, la programación presupuestaria y los procesos administrativos y financieros. Cabe destacar que la institución realiza sus mayores esfuerzos para una ejecución presupuestaria eficiente, la cual vemos reflejada en la puntuación otorgada por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) por un excelente manejo, nos calificó con un 97% y 94% en los trimestres julio-septiembre, octubre-diciembre respectivamente. Respecto al plan anual de compras, a mediados de año se realiza un levantamiento exhaustivo con el apoyo de todas las unidades de la institución donde establecen sus necesidades para cumplir con las metas del siguiente período; plasmándose estas como parte integral del presupuesto del plan operativo. Finalmente, en función del techo de	

Documento Externo
SGC-MAP

	presupuesto aprobado, se priorizan los gastos fijos y se ejecutan los procesos de compras Gestión de Donaciones: Desarrolla estrategia para la captación de donaciones, que incluya identificación de potenciales, creación de propuesta de valor y desarrollo con los donantes, una gestión transparente con informes regulares sobre el uso de los fondos y logros obtenidos. Como resultado, la institución mantiene niveles adecuados de sostenibilidad financiera y capacidad operativa, contribuyendo al cumplimiento eficiente de sus funciones y compromisos institucionales. Se evidencia: 2.2.4.1 Informe de Presupuesto Físico Financiero. 2.2.4.2 Plan anual de compras	

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 en el marco de su Planificación Estratégica efectiva y en cumplimiento con la Política de Planificación y Desarrollo Institucional, definió las prioridades en el marco de su proceso estratégico, identificando los ejes y objetivos estratégicos, los cuales deben ser priorizados para la asignación de recursos (humanos y financieros) e intervención institucional. Todo esto, y para poder cumplir con la metas y objetivos estratégicos alineados con la misión y visión de la institución priorizan en	

Documento Externo
SGC-MAP

	función de su impacto plasmados, en la estructura organizacional. De igual manera, cumpliendo con los lineamientos emitidos por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, donde estableció las políticas priorizadas de enforque de derechos humanos, sostenibilidad ambiental, cohesión territorial y gestión de riesgos de desastres, las cuales se tomaron como base durante el proceso de elaboración del PEI 2025-2028. Marco Temporal. 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, a través del POA. Se evidencia: 2.3.1.1 Informe del Plan Estratégico Institucional. 2.3.1.2 Consolidado del POA 2025	
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, desplegó desde su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 los productos estratégicos, para desarrollar planes y actividades los cuales son monitoreados periódicamente por un equipo de analistas del dpto. de planificación y desarrollo para asegurar su cumplimiento y alineación con los objetivos estratégicos que fueron plasmados en el plan operativo anual (POA), en coordinación con un equipo de analistas seleccionados por cada unidad para garantizar el compromiso y la implementación de manera eficiente y optimizar los procesos.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: 2.3.2.1 Informe PEI 2025-2028. 2.3.2.2 Consolidado del POA 2025.	
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 Tesorería Nacional en cumplimiento a su política de comunicación institucional, comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme a través de diferentes niveles organizacionales es fundamental ajustar la comunicación y la estrategia de acuerdo las necesidades específicas. A nivel interno mediante Newsletter, mural institucional, circulares y reuniones presenciales y virtuales. A nivel externo mediante notas de prensa, redes sociales, ruedas de prensa, etc. Se evidencia: 2.3.3.1 Política de comunicación institucional. 2.3.3.2 Monitoreo de prensa 2025	
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, en coordinación con los encargados. En el monitoreo se valida y retroalimenta el nivel de avance alcanzado y se realizan los ajustes de lugar que permitan identificar, minimizar, asumir o evitar problemas que impida el logro de los objetivos. El monitoreo es socializado interna (mediante correos y reuniones) y externamente (en el portal de transparencia). En otro orden, el departamento de	

	planificación y desarrollo monitoreo trimestralmente el cumplimiento del Plan Operativo Anual, validando todas la evidencias y documentación emitida por las áreas para el desempeño eficiente de los productos. Se evidencia: 2.3.4.1 Política de planificación institucional. Página 9-10 2.3.4.2 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 identifica las necesidades de cambio y de impulsos de innovaciones es fundamental para aprovechar las oportunidades. Cabe destacar que uno de los 4 ejes de nuestro PEI 2025-2028 es *Fortalecimiento Institucional* e *Innovación*. El cual constituye una herramienta esencial para gestionar sus actividades y alcanzar sus objetivos mediante las mejoras de vanguardistas. Se identificó la necesidad de fortalecer los procesos institucionales mediante la transformación digital y la aplicación de nuevas tecnologías, con el propósito de mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios financieros públicos. Asimismo, se promueve la capacitación continua del personal para adaptarse a los cambios tecnológicos y a las nuevas exigencias institucionales. Como oportunidades de mejora, se identifican la ampliación de servicios digitales, la optimización de	

	los tiempos de respuesta y el fortalecimiento de herramientas de monitoreo y análisis en tiempo real para una gestión más eficiente y transparente. Actualmente se encuentra en proceso las iniciativas: -Programación de caja -Pago de nómina en moneda extranjera. -Relanzamiento de la plataforma SIRITE. -La gestión de activos y pasivos del tesoro. Se evidencia: 2.4.1.1 Implementación TRANSDOC	
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 construye una cultura a través de la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones. La integración de nuestra Tesorería Nacional desde un principio a la FOTEGAL, parte en lo fundamental del criterio de modernizar nuestra Tesorería, observando detenidamente los avances que han logrado países como Brasil, Chile, Costa Rica, Colombia y otros, en sus tesorerías, para luego en el país incorporar mejoras a través de alianzas, asesorías técnicas, talleres, etc. Es una herramienta esencial que nos permite promover la cooperación y el intercambio de experiencias y conocimientos entre sus países miembros para mejorar la eficacia, modernización y transparencia de sus políticas públicas de tesorería y gestión financiera. Del cual tuvimos la presidencia del 2025, donde fuimos sede para la celebración de tan importante evento. Se evidencia:	

Documento Externo
SGC-MAP

	2.4.2.1 Foro General de Tesorerías Generales de América Latina.	
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 Plan Estratégico Institucional (PEI) definió uno de sus cuatro ejes *Fortalecimiento Institucional* e *Innovación,* considerando Modernización tecnológica e inclusión de IA, Desarrollo del capital humano, Innovación en procesos y Fortalecimiento de la gobernanza. EL PEI 2025-2028 junto a sus ejes, objetivos y productos estratégicos ha sido comunicado y socializado a los grupos de interés relevantes por los medios correspondientes. Como parte del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE) contamos con un relevante grupo de interés, adicional a los usuarios/clientes que cuentan que se les comunica vía el portal y tiene la oportunidad de comunicarse con nosotros a través de los buzones de quejas y sugerencias, lo cual les permite de manera fácil y oportuna. Se evidencia: 2.4.3.1 PEI 2025-2028. 2.4.3.2 Foto de buzones de quejas y sugerencias	
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 promueve activamente los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal, fomentando un ambiente de trabajo participativo donde se valoran las propuestas orientadas a la mejora continua de la gestión institucional. A través de reuniones de equipo, espacios de retroalimentación y canales de comunicación interna, se incentiva a los colaboradores a identificar oportunidades de	

Documento Externo
SGC-MAP

	optimización de procesos y plantear soluciones eficientes. De igual manera, se promueve el uso de herramientas tecnológicas y prácticas innovadoras que permitan ofrecer servicios con mayor valor agregado, garantizando una gestión más ágil, segura y orientada a resultados. La Tesorería Nacional mantiene el compromiso de continuar fortaleciendo la cultura de innovación institucional como parte fundamental de su desarrollo y mejora continua 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, reducir tiempos, la cual podemos validar en los resultados de encuesta de clima realizada por el Ministerio de Administración Pública. Se evidencia: 2.4.4.1 informe de encuesta de clima. Pág. 11	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La Tesorería Nacional asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados, mediante una adecuada planificación financiera, tecnológica y operativa. La institución gestiona de manera eficiente sus recursos humanos y materiales para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la mejora continua de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. 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	

Documento Externo
SGC-MAP

	anual de compras mediante un requerimiento a las unidades organizacionales de sus necesidades para las metas del siguiente período; plasmándose estas como parte integral del presupuesto del plan operativo. Finalmente, en función del techo de presupuesto aprobado, se priorizan los gastos fijos y se ejecutan los procesos de compras. Cabe destacar que contamos con una esencial herramienta del Plan Operativo Anual, donde se plasman cada actividad, producto y requerimiento financiero de las unidades organizativas para el logro de los objetivos institucionales. Se evidencia: 2.4.5.1 Plan anual de compras y contrataciones 2025. 2.4.5.2 Consolidación del POA 2025	

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 Departamento de Recursos Humanos apegado al cumplimiento de lo establecido en su política y a los lineamientos del Ministerio de Administración Pública, realiza anualmente un levantamiento mediante el plan de dotación de recursos humanos, a través de la celebración de concursos internos y externos, de acuerdo con los requerimientos de personal realizados por los directores y encargados para cubrir las necesidades y lograr con éxitos la misionalidad de la institución.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: 3.1.1.1 Política de RRHH. Pag.6 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 cuenta las competencias necesarias para el futuro.	La Tesorería Nacional en su política de recursos humanos contempla criterios claros sobre el desarrollo institucional anclados en un eficiencia proceso de reclutamiento y selección de personal, con la finalidad de garantizar el desarrollo profesional de los colaboradores, respetando siempre la igualdad de oportunidades, sin discriminación de género, orientación sexual, discapacidad, raza, edad y religión. **Se evidencia:** 3.1.2.1 Procedimiento inducción de personal 3.1.2.2 Política de RRHH página16 punto 2.5	
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, además cuenta con una política de recursos humanos donde está establecido de los criterios de cumplimiento de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. Cabe destacar que contamos con un programa de responsabilidad social de limpieza de costas y reforestación, la cual realizamos con éxito, sembrando 1,500 árboles en la Rivera del Rio Maimon, Provincia Monseñor Nouel, dentro de las plantas sembradas podemos mencionar, Cedro y Cabirma, por un equipo valioso de colaboradores de la Tesorería Nacional y con un gran apoyo de la comunidad.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: 3.1.3.1 Política de Recursos Humanos. Pag.32 punto 2.17 3.1.3.2 Fotos de reforestación	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	La Tesorería Nacional en su política de recursos humanos contempla 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, acompañado de la ejecución de un plan anual de capacitación que de manera equitativa e igualitaria se aplica a todos los colaboradores que la requieran. **Se evidencia:** 3.1.4.1 Política de RRHH. Pág. 16. Punto 2.5	
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.	La Tesorería Nacional apoya de manera oportuna una cultura de desempeño con los colaboradores y sus acuerdos, en ese mismo orden, monitorea y evalúa el desempeño sistemáticamente mediante formularios que contemplan desde el logro de mestas hasta las conductas positivas y negativas de cada colaborador. En adición, contamos con un manual de organizaciones y funciones que nos permite fortalecer los procesos y la excelencia en el trabajo. **Se evidencia:** 3.1.5.1 Matriz de desempeño laboral 3.1.5.2 Procedimiento de levantamiento de los Acuerdo de desempeño	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la	El dpto. de Recursos Humanos mediante la formulación de detección de necesidades de	

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.	capacitación que realiza anualmente, valida los niveles educativos y las capacitaciones requeridas por el colaborador y las sugeridas por su supervisor sin importar género. La Tesorería Nacional promueve la aplicación de políticas de género como parte del fortalecimiento de una gestión eficaz e inclusiva de los recursos humanos. La institución fomenta la igualdad de oportunidades y el respeto a la equidad de género, procurando un ambiente laboral basado en la inclusión, la no discriminación y el desarrollo integral del personal. Con relación a la escala salarial se mantiene estandarizado los rangos salariales de acuerdo con el puesto. **Se evidencia:** 3.1.6.1 Política de RRHH. Página 13	

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 ejecuta un plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de los colaboradores. En el entendido de que los conocimientos, habilidades y actitudes son un complemento fundamental, para el desarrollo personal y profesional para hacer sostenible los resultados institucionales. Mediante el formulario de levantamiento de detección de necesidades de capacitación logramos identificar las necesidades de capacitación requeridas por cada colaborador con ello fortalecemos las competencias actuales y futuras identificadas, posteriormente se realiza un plan de desarrollo de competencias por	

Documento Externo
SGC-MAP

	puesto de trabajo, validado con cada supervisor. Se ejecuta un plan anual de capacitación basado en detección de necesidades, fortaleciendo competencias técnicas y gerenciales del personal. **Se evidencia:** 3.2.1.1 Matriz de desempeño laboral. 3.2.1.2 Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación Individual	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	El Departamento de Recursos Humanos ejecuta de manera oportuna el procedimiento de reclutamiento y selección de personal, mediante la celebración de concursos internos y externos para integran los talentos necesarios y con ello lograr con excelencia la misionalidad institucional. Este procedimiento está anclado al plan anual de capacitación, donde se especializan en las áreas requeridas y de tal manera fortalecer las competencias y habilidades del personal. **Se evidencia:** 3.2.2.1 Política de RR HH Pág. 6 punto 2.2 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).	El departamento de recursos humanos ha realizado esfuerzos extraordinarios en conjunto con los supervisores de revisar y actualizar 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 la comodidad que le ajuste, puede de manera presenciar o virtual, en nuestras instalaciones, en el	

Documento Externo
SGC-MAP

	país o en el extranjero, estos entrenamientos pueden ser sin costo en coordinación el Centro de capacitación en Planificación, Inversión Pública y Gestión Fiscal (CAPGEFI) y el Instituto Nacional de Administración Publica (INAP) y los que conlleven costos son canalizado a través de empresas de renombre en el país. **Se evidencia:** 3.2.3.1 Capacitación de Personal contemplado en el Plan Operativo Anual. 3.2.3.2 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.	El departamento de recursos humanos a través de las herramientas del plan de capacitación y el formulario de detección de necesidades de capacitación individual ha logrado establecer estrategias de capacitación especializadas requeridas por los colaboradores que le han permitido 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, las cuales no se han limitado solo a los mandos medios. **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.	Recursos humanos con la firme decisión de apoyar al personal nuevo ingreso, una vez concluido el proceso de la inducción general, tiene la responsabilidad junto al supervisor del área, la asignación de un tutor de vasta experiencia donde iniciará el nuevo integrante de la institución, mostrando y explicándole la modalidad de ejecución de los procesos con los cuales estará involucrado.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Para el logro de un excelente resultado del proceso contamos con un formulario donde se registran las incidencias desde la entregada de documentación, 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. 13 punto 2.3.3 3.2.5.2 Procedimiento de Inducción del Personal. 3.2.5.3 Registro de Inducción a Institución y al Cargo	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La Tesorería Nacional promueve la movilidad a través del cambio de roles dentro de la misma área. Cabe resaltar, que las vacantes disponibles son publicadas en cumplimiento a las directrices del MAP. Se consideran de manera interna, tomando en cuenta el desempeño anterior de los colaboradores para ocupar de manera interina las posiciones. Igualmente, los puestos disponibles son cubiertos por los mismos empleados. La movilidad externa es promovida publicando los concursos disponibles en la administración pública a través del Newsletter y en cumplimiento a las directrices del MAP. **Se evidencia:** 3.2.6.1 Procedimiento de Traslado Interno de Personal. 3.2.6.2 Procedimiento de Traslado Externo de Personal	

Documento Externo
SGC-MAP

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 Tesorería Nacional 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 Tesorería Nacional en colaboración con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), ha diseñado e implementado un Módulo de Tesorería (virtual) en el Diplomado de Hacienda, especialización técnica en Tesorería, para todas las Tesorerías Institucionales y los servidores de esta entidad. **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 tiene la firme tarea de la concientización de los colaboradores en materia de la ética y conflicto de interés y todo lo concerniente al buen proceder, a través de campañas newsletters y la semana de la ética ciudadana, realizada anualmente. Conforme los lineamientos de los órganos rectores involucrados han sido revisados la metodología de riesgo, como el código de Integridad institucional. En lo relativo a gestión de la diversidad y enfoque de género, en nuestra última medición obtuvimos un 63.89% en la dimensión de Equidad y género. El Dpto. de Planificación y Desarrollo respecto a la administración de gestión de riesgos en colaboración de todas las áreas, elaboró una matriz de riesgos y oportunidades que busca afrontar la de manera más oportuna los riesgos de la institución.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: 3.2.8.1 Informe de encuesta de clima, Pág. 11. 3.2.8.2 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. Este proceso es evidenciado durante la evaluación de desempeño del colaborador donde el supervisor puede plasmar su el resultado. **Se evidencia:** 3.2.9.1 Evaluación de desempeño	

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.	La Tesorería Nacional en su Política de Comunicación Institucional se promueve la comunicación abierta, de diálogo y motivación para el trabajo en equipo. Cabe destacar, la comunicación vertical/horizontal implementada por los supervisores que realizan reuniones periódicas para retroalimentar sobre la gestión. De igual manera contamos con buzones de quejas y sugerencias para 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. Página 9	
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 Tesorería Nacional, en su política de Comunicación institucional establece reuniones grupales de retroalimentación ejecutadas cada dos meses con la finalidad de comunicar retos, proyectos, coordinar labores, evaluar objetivos y retroalimentar sobre el desempeño del equipo. En otro orden, la institución dispone de buzones internos donde los colaboradores tienen la oportunidad de expresar de manera oportuna, anónima y responsable las sugerencias que consideren prudente para el fortalecimiento de la institución. Mediante el Comité de apertura de buzón de sugerencias quien se encarga de canalizar las mismas. De igual manera, la comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo canaliza las quejas y/o agradecimientos recibidos por los usuarios/ciudadanos. **Se evidencia:** 3.3.2.1 política de comunicación Institucional. Página 11 punto 3.1.1.2 3.3.2.2 Procedimiento de medición a través del Buzón de Sugerencias, Quejas y Denuncias.	
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	El Depto. de Planificación y Desarrollo como responsable de la gestión institucional mediante la formulación, seguimiento y evaluación de políticas, planes estratégicos y proyectos se apoya esencialmente de los equipos de trabajo	

identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	estratégicamente seleccionados con la finalidad que puedan contribuir de manera directa a la elaboración del Plan Operativo Anual (POA), Plan Estratégico Institucional (PEI) y las actividades que promuevan el fortalecimiento institucional. La Tesorería Nacional elaboró en conjunto con los actores de la institución, incluyendo representantes de la Asociación de Servidores Públicos, comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo y las partes interesadas. **Se evidencia:** 3.3.3.1 Plan Estratégico Institucional	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	A través del departamento de Recursos Humanos, se promovió el consenso y la comunicación efectiva entre directivos y colaboradores de la Tesorería Nacional, asegurando el alineamiento de los objetivos institucionales y la claridad en los indicadores utilizados para medir su cumplimiento. Se mantuvo una actitud colaborativa, participativa y orientada a resultados, contribuyendo al fortalecimiento del trabajo en equipo y al logro de las metas establecidas tanto individualmente en los acuerdos de desempeño, como en el Plan Operativo Anual (POA) como en el Plan Estratégico Institucional. De ambas partes se ha demostrado disposición para recibir retroalimentación, identificar oportunidades de mejora y aplicar acciones que favorezcan la calidad del servicio y la optimización de los procesos internos, manteniendo siempre el compromiso con la responsabilidad, la ética y la mejora continua.	

Documento Externo
SGC-MAP

	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.	Durante el período evaluado, se promovió la aplicación periódica de encuestas dirigidas a los colaboradores, con el propósito de conocer su percepción sobre el clima y la guía laboral dentro de la Tesorería Nacional. Se apoyó la recopilación y análisis de la información obtenida, contribuyendo a identificar fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades del personal. Asimismo, se fomentó la transparencia mediante la difusión de resultados, resúmenes de comentarios e interpretaciones relevantes, fortaleciendo la comunicación interna y la participación de los empleados en los procesos institucionales. Los informes de las encuestas son publicados en la Plataforma Alfresco y comunicados por Newsletter, para que todos los colaboradores puedan acceder a ellas. De igual manera, se dio seguimiento a las acciones de mejora derivadas de los resultados obtenidos, contribuyendo al fortalecimiento del ambiente laboral, la eficiencia de los procesos y la mejora continua de la institución. La institución realiza encuestas de clima laboral y publica sus resultados, obteniendo niveles de satisfacción superiores al 86% generando acciones de mejora organizacional. Se evidencia: 3.3.5.1 Encuesta	

Documento Externo
SGC-MAP

6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Conscientes del valor de los excelentes recursos humanos que posee, la Tesorería Nacional dispone de responsables que aseguren buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la institución, de las cuales podemos destacar el mantenimiento preventivo de la planta física, en lo relativo al cuidado de la salud, contamos con un programa de 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. Cabe destacar que en conjunto con el Ministerio de Salud Pública al cual remitimos un Informe Semanal de Síndromes, Enfermedades y Eventos de Notificación Obligatoria donde monitorean y vigilan los síntomas de los empleados. Se estableció el Comité de Salud y Riegos Laborales el cual realiza con apoyo a las instituciones competentes simulacros, charlas y capacitaciones para los colaboradores. Además, este comité realiza levantamientos para cubrir las necesidades de ergonomía adecuada a cada colaborador. Se evidencia: 3.3.6.1 Formulario epidemiológico 3.3.6.2 Foto charla del impacto emocional del cáncer de mama	
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	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 mantuvo una actitud comprensiva, colaborativa y alineada con las	

Documento Externo
SGC-MAP

personas en licencia por maternidad o paternidad).	políticas institucionales relacionadas con la flexibilidad laboral, el bienestar del personal y el respeto a los derechos de los empleados. Se ofrecen las licencias de maternidad, enfermad y paternidad con todos los permisos correspondientes para el seguimiento médico. Se promovió el trabajo en equipo y la empatía entre compañeros, favoreciendo un entorno laboral basado en el respeto, la cooperación y la motivación. La valoración que obtuvimos en la última medición con un 69.17%. En el desempeño de las funciones asignadas, se actuó con responsabilidad y disposición para apoyar medidas que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores, fortaleciendo así el compromiso institucional, la satisfacción del personal y el cumplimiento eficiente de los objetivos de la Tesorería Nacional. **Se evidencia:** 3.3.7.1 Informe de Encuesta de Clima, Pág. 11	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La Tesorería Nacional está comprometida a cubrir de manera oportuna las necesidades de los empleados 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, de la adecuación de las instalaciones	

Documento Externo
SGC-MAP

	donde se evita la colocación de objetos peligrosos para prevenir posibles 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 3.3.8.2 Taller interacción y trato digno a personas con discapacidad	
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 Tesorería Nacional cuenta con una política de recursos humanos donde están contemplado los beneficios y recompensas a los colaboradores de forma monetaria mediante el cumplimiento de: El pago de bono por desempeño, de bono de cumplimiento de indicadores del SISMAP, y bonos correspondientes al sector hacendario. De los beneficios no monetarios en la estructura organizacional la división de relaciones laborales y sociales, disponemos de un dispensario médico, el cual se encuentra disponible en horario extendido. Se realizan jornada de salud, y están permitidos los permisos por situaciones médicas. Adicional un beneficio muy atesorado por los colaboradores es el día libre por motivos de celebración de su cumpleaños. Cabe destacar que, la Tesorería Nacional 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	

Documento Externo
SGC-MAP

	política de recursos humanos establece que en atención a condiciones específicas de un servidor y considerando la naturaleza del cargo, el colaborador puede solicitar un cambio de horario a través de su supervisor. Se evidencia: 3.3.9.1 Procedimiento Bono Por desempeño 3.3.9.2 Política de Recursos Humanos. Página 29, punto 2.16	

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.).	A continuación, vamos a mencionar los socios clave, tanto a nivel público, privado y la sociedad civil que tiene la Tesorería Nacional de la República Dominicana, por medio de los cuales puede garantizar su eficacia y cumplir con sus objetivos. 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 y Economía	

Documento Externo
SGC-MAP

	(MHE), Contraloría General de la República (CGR), Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), Dirección General de Política y Legislación Tributaria del Ministerio de Hacienda y Economía (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, en alianza estratégica con la Dirección de Desarrollo Social Supérate, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) y el Programa Mundial de Alimentos (PMA), realizó el Mercadito Agrícola y Artesanal, una iniciativa de triple impacto: social, económico y ambiental que fortalece el desarrollo sostenible, promueve la inclusión económica y contribuye a la cohesión territorial. Para el año 2025 Tesorería Nacional celebró dos mercaditos, contribuyendo con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en especial el ODS 1 (Fin de la Pobreza), ODS 2 (Hambre Cero), ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) y el ODS 12 (Producción y Consumo Responsables), mediante: ➢ El apoyo a la agricultura familiar y la seguridad alimentaria.	

Documento Externo
SGC-MAP

	➢ La promoción de compras públicas verdes e inclusivas. ➢ El fomento de la producción y el consumo responsable. ➢ La creación de espacios económicos inclusivos para mujeres y grupos vulnerables para la reducción de la pobreza. Así mismo, cumplió con el Decreto 610-22, que prioriza la compra de productos agrícolas crudos a pequeños agricultores familiares, fortaleciendo el desarrollo económico local. Durante el año 2025, la Tesorería Nacional llevó a cabo la evaluación de accesibilidad de su infraestructura con el acompañamiento técnico del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), utilizando el Sistema Nacional de Evaluación de la Accesibilidad (SINAC). 3. Organismos Internacionales: La Tesorería Nacional de la República Dominicana durante el período 2024-2025 encabezó la Presidencia de FOTEGAL, reafirmando el objetivo del foro de fortalecer la cooperación regional y el intercambio de buenas prácticas para modernizar la gestión financiera pública. Sustentó su estrategia en tres ejes fundamentales: 1. Resiliencia Digital:	

Documento Externo
SGC-MAP

	Fortalecer la capacidad de las Tesorerías Gubernamentales para operar en entornos digitales seguros y eficientes. 2. Sostenibilidad: fomenta la integración de políticas que optimicen el uso de los recursos y fortalezcan la gobernanza financiera en la región. 3. Innovación: posicionar a las Tesorerías Gubernamentales como actores estratégicos en la modernización del Estado. Iniciamos con la propuesta para crear una plataforma educativa en línea llamada la Academia FOTEGAL, que apoya la profesionalización continua de tesoreros y sus equipos, mediante recursos interactivos, tales como: videos, documentos y presentaciones digitales. La Tesorería Nacional participó en el Seminario Regional "Gestión Moderna de Tesorería Gubernamental", con el auspicio del Centro Regional de Asistencia Técnica del FMI para Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR). El evento abordó la modernización de la gestión financiera pública, la administración eficiente y transparente. Por medio seminarios virtuales especializados, alineados a los ejes estratégicos, que permitieron compartir experiencias y buenas prácticas entre las Tesorerías Nacionales de América Latina para promover el aprendizaje continuo, previo al encuentro. La sede para la celebración del Foro de Tesorerías Gubernamentales de América Latina (FOTEGAL), presidida por el Tesorero Nacional, el Sr. Luis Rafael Delgado Sánchez, fue celebrada en los días 28, 29 y 30 de octubre del año 2025, en el Centro de Convenciones de Punta Cana, donde participaron 130 tesorerías nacionales de países miembros, representantes de Organismos de	

Documento Externo
SGC-MAP

	Cooperación y tesoreros institucionales del país, con el objetivo de fomentar la cooperación y el intercambio de experiencias en la gestión de las finanzas públicas. Este encuentro consolidó a FOTEGAL como un espacio de cooperación técnica y aprendizaje, y dejó claro que la gobernanza de datos y el capital humano son pilares esenciales para la adopción de tecnologías disruptivas. La región avanza hacia tesorerías que no solo cumplen funciones operativas de pago y cobro, sino que generan valor estratégico mediante innovación, sostenibilidad y resiliencia digital, contribuyendo a la modernización del Estado y al fortalecimiento de la gestión financiera pública. Finalmente, el XV Seminario Anual concluyó con la elección de Chile como próximo país que asumirá la Presidencia de FOTEGAL. Se evidencia: 4.1.1.1Memoria Institucional 2025, págs. 8-21. 4.1.1.2 Mercadito 2025, CONADIS-TN 4.1.1.3 Memoria Institucional 2025, págs. 71-76	
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.	La Tesorería Nacional implementó el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), juntamente con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en cumplimiento con el acuerdo para la prestación de servicios de desarrollo solicitado por el Ministerio de Hacienda y Economía (MHyE), firmado en Julio del 2024. La implementación del sistema TRANSDOC permitió digitalizar la gestión documental,	

Documento Externo
SGC-MAP

	mejorando la trazabilidad y reduciendo tiempos operativos. Las actividades de desarrollo de esta implementación, durante el 2025 se clasificaron en cuatro fases: 1ra Fase: Estructuración • Encuentros con el equipo del PNUD y el MHyE para conocer las bondades del sistema; • Conformación del equipo coordinador (TN); • Programación de la implementación y sus fases, responsables, fechas y entregables; • Recepción de matrices de línea base para levantamiento de información del proceso de Gestión Documental; • Recolección y validación de datos para la parametrización general del sistema. 2da Fase**:** Aplicación del Sistema. • Descarga de aplicativos del sistema (versiones escritorio y web); • Configuración de los ambientes de prueba y producción; • Configuración de usuarios, perfiles y accesos en el sistema, en el ambiente de prueba; • Configuración de los parámetros del sistema en el ambiente de prueba y backup para puesta en producción. 3ra Fase: Implementación del Sistema. • Habilitación de la herramienta en los equipos de los usuarios. • Capacitación a los usuarios en el uso del sistema, por grupo: o Administrador del sistema o Mesa de entrada o Enlace con mesa de entrada o Firmantes o Colaborador o Replicador • Uso del sistema en el ambiente de prueba y asistencia técnica a los usuarios. 4ta Fase: Acompañamiento y revisión de la práctica. • Uso y aplicación del sistema en el ambiente de producción; • Asistencia técnica por área para el flujo real de la gestión documental	

Documento Externo
SGC-MAP

	con el uso del sistema en el ambiente de producción; • Modificación en la configuración del sistema, según la necesidad del área; • Modificación de las plantillas de comunicaciones; • Configuración de la versión web del sistema para la recepción digital de comunicaciones externas; • Configuración de las mesas de entrada/salida entre el MHyE y la TN para la interoperabilidad entre ambas entidades, en el ambiente de prueba. Impacto de la implementación del sistema de transparencia documental Al momento de la implementación, se parametrizaron 165 despachos (usuarios), tomando como referencia el levantamiento realizado, así como la intervención de estos en el flujo de gestión documental. A continuación, se detallan los usuarios capacitados por grupo: • 05 usuarios capacitados como Administradores del sistema para velar por su adecuado funcionamiento, mediante la creación de nuevos usuarios, modificación de perfiles (en caso de que sea necesario), así como cualquier otra configuración en los módulos de Despacho y Correspondencia. • 06 usuarios capacitados en el perfil de Mesa de Entrada/Salida, responsables de validar, recibir, sistematizar y entregar la correspondencia externa institucional, además de realizar las gestiones de remisión de los documentos internos con destino hacia fuera de la institución. • 16 usuarios como Enlace con Mesa de Entrada para recibir las correspondencias externas, tomar conocimiento y, en función de la solicitud o requerimiento, distribuir a los colaboradores para su gestión e informar al responsable de área (en caso de ser necesario). Este perfil cuenta, además, con accesos adicionales, tales como: elaborar	

Documento Externo
SGC-MAP

	documentos y revisar las comunicaciones internas a la firma del responsable de área. • 14 usuarios como Replicadores del sistema, representantes de cada área designados para dar asistencia técnica en el uso y aplicabilidad de la herramienta a cualquier colaborador dentro de su área. • Directores, Encargados de Áreas y Encargados de División, capacitados en el sistema de transparencia documental como Firmantes, para tramitar y firmar documentos. • Representantes de distintas áreas para el perfil de Colaborador, cuya responsabilidad en el sistema es recibir comunicaciones, tomar conocimiento y gestionar en función de la instrucción del responsable de área o superior inmediato. Esta herramienta favoreció la Gestión Documental, pues cuenta con un proceso más transparente, con mayor seguridad y/o respaldo de la información, así como el registro automático de la trazabilidad de cada documento, tanto externo como interno. 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 y Economía, los convenios adenda que establecen las pautas para el mejor funcionamiento de proyectos que están desarrollando en la TN.	

Documento Externo
SGC-MAP

	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 Se evidencia: 4.1.2.1 Memoria Institucional, pág. 71-76, 4.1.2.2 Contrato servicios financieros BanReservas 4.1.2.3 Fotegal.	
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 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	

Documento Externo
SGC-MAP

	del hogar, lugar de trabajo, o desde cualquier lugar, a la distancia de un clic. 2. La Tesorería Nacional para el año 2025 alcanzó acuerdos con 4 instituciones (Lotería Nacional, Indocafé, Ministerio de Agricultura e Instituto Superior Comunitario) con el Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE). Se evidencia: 4.1.3.1 Sector Bancario. 4.1.3.2 Mercaditos 2025 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. La Tesorería Nacional ratificó el 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.	
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.	Durante el año 2025 continuó con la iniciativa Tesoro Solidario para promover la sostenibilidad ambiental y la solidaridad social. A través de la recolección de tapitas plásticas, contribuye a reducir los residuos contaminantes y genera fondos destinados a la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI), para apoyar a niños en tratamiento contra el cáncer. Esta acción refleja el compromiso	

Documento Externo
SGC-MAP

	84 institucional con la protección del medio ambiente y el bienestar de las comunidades más vulnerables. Cadena de Valor Sostenible 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 y al ODS 12. Durante el presente período, fueron adjudicados 30 procesos de 32 publicados con criterios de sostenibilidad, 15 de ellos dirigidos a Mipymes y 5 de estos, dirigidos a Mipyme Mujer. El monto total de procesos adjudicados ascendió a RDRD21,429,170.00. 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.84-85	

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	

Documento Externo
SGC-MAP

	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 4.2.1.2 Política de Gestión de Comunicación de Crisis, pág. 16-19 4.2.1.3 Portal de transparencia	
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	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	

Documento Externo
SGC-MAP

calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	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	
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.	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. 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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	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	
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 98.85%, mientras que en Reimpresión de Cheques fue de 99.27%. Se evidencia: 4.2.4.1 Catalogo de servicios 4.2.4.2 Memoria Institucional 2025, pág. 77-78	

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 manera conjunta y coordinada con las áreas de planificación y presupuesto, de acuerdo con los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). Mantiene una ejecución presupuestaria superior al 98.5%, con evaluaciones positivas de DIGEPRES, evidenciando eficiencia en la gestión financiera. 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 2025 4.3.1.2 Plan anual de compras y contrataciones 2025	
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,	

Documento Externo
SGC-MAP

	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 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 2025, págs. 47, 68-69 4.3.3.2 Puntuación SISCOMPRAS, Memoria Institucional 2025, pág.68. 4.3.3.3 Portal de Transparencia de TN, Memoria Institucional, pág. 101 y 102	

Documento Externo
SGC-MAP

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 95.65% en el indicador de SISCOMPRAS evidenciando el compromiso de la institución con el cumplimiento de las normativas y leyes que rigen las compras públicas. Se evidencia: 4.3.4.1 Memoria institucional 2025. Pág. 68	
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. 70.	

Documento Externo
SGC-MAP

	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, 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. 70-71.	

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: 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	

Documento Externo
SGC-MAP

	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, 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 2025, pág. 71-76. -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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	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, DGA) informaciones de los Órganos rectores y del sistema Bancario. Se evidencia: -4.4.2.1 PEI 2025-2028 - 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 y Economía (MHyE) y el programa de las Naciones Unidas de Desarrollo (PNUD) . En la Tesorería Nacional, se controla	

Documento Externo
SGC-MAP

	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. 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 2025, pág. 71-76 -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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	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. 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 2025	
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	

Documento Externo
SGC-MAP

	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 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:	

Documento Externo
SGC-MAP

	-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	

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 2025-2028 y el POA 2025, alineado para contribuir con estos objetivos estratégicos y operativos. Se evidencia: -4.5.1.1. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, pág 36-39. -4.5.1.2. Plan Operativo Anual (POA) DTIC 2025	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Mediante el seguimiento en el PEI 2025-2028 y POA 2025 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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• 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. 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 2025, (pág. 12-13)	
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 y Economía (MHyE) y el	

Documento Externo
SGC-MAP

	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, 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 2025, pág. 71-76 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	

Documento Externo
SGC-MAP

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. 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 2025 la Tesoreria Nacional sigue aplicando la Política de Ciberseguridad, con medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, garantizando 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	

Documento Externo
SGC-MAP

	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	
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 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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	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, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	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 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	

Documento Externo
SGC-MAP

	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. 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	

Documento Externo
SGC-MAP

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 claramente identificado y documentado sus procesos clave en el 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, soportados por la Gestión Legal. **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 Tesorería Nacional tiene implementado el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), en cumplimiento con el Acuerdo de Prestación de Servicios de Desarrollo no.01001593, firmado por el Ministerio de Hacienda y Economía (MHyE) y el Programa de las Naciones Unidas de Desarrollo (PNUD).	

Documento Externo
SGC-MAP

	Esta herramienta consiste en un "*módulo de trabajo que 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 documental*". Para esta implementación se realizaron levantamientos de información con la finalidad de adecuar y configurar el sistema, según la ruta del proceso de la Gestión de Correspondencias, así como la detección de necesidades de cada área. Al cierre del 2025, el sistema reportó un total de 7,234 correspondencias externas y 3,676 correspondencias internas gestionadas. Esta importante herramienta nos brinda el beneficio de la digitalización de los expedientes, la trazabilidad de los documentos y el acceso a archivos de gestión, facilitando la Gestión de las Correspondencias Internas y Externas. En otro orden, la TN implementó la firma digital vía el sistema FirmaGob, ofrecido por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) para documentos tales como: órdenes de compra y libramientos. Así mismo, se desarrolló el módulo de "*Certificaciones INAVI*" en el Sistema de la Tesorería Nacional (SITNA), con la finalidad de que los	

Documento Externo
SGC-MAP

	usuarios registren sus solicitudes vía la página web y se realice la certificación automatizada firmada por el Tesorero Nacional. Este módulo se encuentra en fase de prueba y posterior difusión a los usuarios y al Instituto de Auxilio y Viviendas (INAVI) para su recepción digital. **Se evidencia:** 5.1.2.1 Plan Estratégico Institucional 5.1.2.2 Acuerdo Interinstitucional MHyE-PNUD	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	La TN, en cumplimiento con la Metodología VAR y la Política de Planificación Institucional y sus procedimientos, así 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 2025-2028. Estos riesgos se detectan en conjunto con el área responsable y se plasman en una matriz para monitorear periódicamente, según lo contemplado en el Plan Operativo Anual. En otro orden, la TN tiene documentado el Modelo de Gestión del Tesoro basado en Riesgos, donde se tiene integrado, según el marco estratégico, las mejores prácticas internacionales de los sistemas de Tesorería y en la misma se incorporan las expectativas de los ciudadanos/clientes y la capacidad institucional de adaptarse a los cambios. **Se evidencia:** 5.1.3.1 Política de la Metodología VAR.	

Documento Externo
SGC-MAP

	5.1.3.2 Valoración y Administración de Riesgos de las Normas de Control Interno (NOBACI) 5.1.3.4 PEI 2025-2028 5.1.3.5 Política de Gestión de Riesgo 5.1.3.6 Modelo de Gestión del Tesoro basado en Riesgos	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	La Tesorería Nacional, en cumplimiento con el Manual de Organización y Funciones (MOF), el Manual de Cargos, así como las Políticas y Procedimientos, tiene claramente identificados 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 Manual de Organización y Funciones 5.1.4.2 Manual de Cargos 5.1.4.3 Resolución de Manual de Cargos 5.1.4.4 Correo: Estructura Organizacional Actual 5.1.4.5 Compilación de Políticas y Procedimientos	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	La Tesorería Nacional 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	

Documento Externo
SGC-MAP

	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.	
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.	La Tesorería Nacional de la República Dominicana fue elegida para presidir el Foro de Tesorerías Gubernamentales de América Latina (FOTEGAL) durante el período 2024-2025. Se reafirmó el liderazgo del país en la modernización de la gestión financiera pública mediante la creación de una agenda estratégica sustentada en tres ejes: resiliencia digital, sostenibilidad fiscal e innovación tecnológica. Se desarrollaron seminarios virtuales especializados que promovieron la cooperación técnica y el aprendizaje continuo entre países miembros, logrando un alcance de más de 600 conexiones institucionales y duplicando la comunidad digital del foro en redes sociales. El XV Seminario Anual FOTEGAL, celebrado en Punta Cana del 28 al 30 de octubre, marcó el cierre de esta agenda estratégica con la participación de más de 130 delegados de 14 países, respaldados por organismos internacionales como el BID, FMI y CAPTAC-DR.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: 5.1.6.1 Imágenes FOTEGAL 2025 5.1.6.2 Correo: Elección de la TN para presidencia FOTEGAL 2025	
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 elaboración del marco estratégico 2025-2028, 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 las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), que establecen los estándares mínimos para el control interno en el sector público.	

Documento Externo
SGC-MAP

	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 de información del Estado a través de la rigurosa implementación de la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y la Política de Tecnología de la Información y Comunicación. 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 Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad 5.1.8.2 Política de Tecnología de la Información y Comunicación	

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, desde el Sistema de Atención a las Tesorerías (SATI) se 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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: 5.2.1.1 Informe Encuesta de satisfacción de los servicios	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	La Tesorería Nacional desarrolló el módulo de Certificaciones SAVICA para ofrecer a los ciudadanos una plataforma digital para acceder a dicho servicio, sin la necesidad de su movilización y tiene como finalidad ofrecer un medio más accesible para los exservidores públicos de diferentes instituciones, a fin de gestionar la devolución de una proporción de los valores de descuento salarial que se les realizan durante todo su tiempo de servicio, en conjunto con el Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI). **Se evidencia:** 5.2.2.1 Memoria Institucional 2025	
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. Contamos con un excelente acceso al transporte público, lo que facilita al ciudadano entrar en contacto con nuestros servicios de manera fácil. Contamos con una rampa para el acceso de personas con discapacidad. Ofrecemos a todos los ciudadanos un ambiente acogedor, una buena	

	iluminación, un trato personalizado y un clima agradable. Ofrecemos preferencia a las personas con discapacidad física, embarazadas y mayores de 65 años. **Se evidencia:** 5.2.3.1 Rampas de acceso 5.2.3.2 Informe de evaluación CONADIS 2025	
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)	

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 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 Conformación del Comité de Gestión de Caja 5.3.1.2 Instituciones incorporadas a SIGEF	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La Tesorería Nacional mantiene la interacción con las demás instituciones que conforman el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), para lograr el intercambio de datos y la prestación de servicios con información mejorando los mecanismos de recepción de las Informaciones sobre las recaudaciones (DGII, DGA), las Informaciones de los Órganos Rectores y las Informaciones del sistema bancario (Banreservas y Banco Central). **Se evidencia:** 5.3.2.1 Alcance SIGEF 5.3.2.2 Plan Estratégico Institucional 2025-2028	
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 Visitas SIRITE 2025	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios	La TN ha realizado todo su marco estratégico analizando su entorno y e incorporando las condiciones para crear procesos interorganizacionales.	

Documento Externo
SGC-MAP

compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	A través del PEI 2022-2025 se han sostenido reuniones con los Órganos Rectores para establecer los planes de acción correspondientes a estas iniciativas que impactan el Sistema de Tesorería. 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:** 5.3.4.1Iniciativas TN-MH 2025	
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 se interrelaciona con los diferentes Órganos Rectores del SIAFE, tal como se identifica en el marco estratégico 2025-2028, 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. **Se evidencia:** 5.3.5.1 Plan Estratégico Institucional 2025-2028 5.3.5.2 Iniciativas TN-MH-2025	
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	

Documento Externo
SGC-MAP

	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). **Se evidencia:** 5.3.6.1 Memoria Institucional 2025 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).	La Tesorería Nacional mantiene una imagen institucional sólida, con niveles de satisfacción elevados y sostenidos en el tiempo: 96.2% en 2024, 96% en 2025 y 94% en 2026. Estos resultados reflejan una percepción positiva general por parte de los usuarios sobre el desempeño institucional y la calidad de los servicios ofrecidos. La incorporación de metodologías más avanzadas de medición, como SERVQUAL en 2025, confirma esta percepción, destacándose las dimensiones de	

	empatía y fiabilidad como pilares que fortalecen la reputación institucional. La evolución de los resultados evidencia que la organización ha alcanzado un nivel de madurez, donde, a pesar de mantenerse en rangos altos, los usuarios presentan mayores expectativas respecto a eficiencia, tiempos y digitalización. Esto confirma una consolidación del servicio como "muy satisfactorio" con un entorno de usuarios más exigentes. Evidencias: • 6.1.1.1 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2025 — p.12 • 6.1.1.2 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2026 — p.16 6.1.1.3 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2024 — p.8	
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).	a orientación al cliente constituye una de las principales fortalezas de la institución, evidenciada por niveles de satisfacción consistentemente altos: más del 97% en 2024, 100% en 2025 y entre 95% y 98% en 2026. Estos resultados reflejan que los usuarios perciben un trato respetuoso, equitativo, oportuno y profesional por parte del personal. En la medición SERVQUAL 2025, la dimensión de empatía alcanza los valores más altos, evidenciando claridad en la información, disposición de escucha y capacidad de respuesta ante los requerimientos de los usuarios. Se confirma así una fortaleza consolidada y estable en el tiempo, posicionando la atención al usuario como uno de los pilares del desempeño institucional.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: • 6.1.2.1 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2025 — p.12 • 6.1.2.2 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2026 — p.14 • 6.1.2.3 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2024 — p.9 6.1.2.4 Informe Encuesta SERVQUAL 2025 — p.6	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	La institución promueve activamente la participación de los usuarios a través de encuestas estructuradas, espacios de comentarios abiertos y mecanismos de consulta, alcanzando un nivel de participación de 98.6% en 2024 y manteniéndose en 2025 y 2026. La medición SERVQUAL 2025 refleja una relación cercana con los usuarios, evidenciada en la dimensión de empatía, lo que indica que sus opiniones son consideradas en la prestación del servicio. Además, la Tesorería Nacional integra los aportes de las Tesorerías Institucionales en la elaboración y mejora de normativas, lo que fortalece la corresponsabilidad en la gestión. Evidencias: • 6.1.3.1 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2025 — p.4 • 6.1.3.2 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2026 — p.4 6.1.3.3 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2024 — p.4	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia,	La Tesorería Nacional presenta altos niveles de satisfacción en la disponibilidad, calidad y claridad de la información: entre 97.5% y 98% en 2024, más de 93% en 2025 y entre 93% y 98% en 2026.	

Documento Externo
SGC-MAP

facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Estos resultados evidencian que los usuarios consideran la información proporcionada como útil, confiable y adecuada a sus necesidades. En SERVQUAL 2025, la dimensión de fiabilidad refuerza esta percepción, indicando confianza en la precisión de los datos y en los procesos institucionales. Se observa un desempeño alto y estable, con una gestión transparente que facilita el acceso a la información por parte de los usuarios. Evidencias: • 6.1.4.1 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2025 — p.6 • 6.1.4.2 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2026 — p.13 6.1.4.3 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2024 — p.8	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Los resultados reflejan altos niveles de confianza en la organización, con valores superiores al 97% en 2024, 97% en 2025 y 94% en 2026. Esta percepción se ve fortalecida por los resultados de SERVQUAL 2025, donde la dimensión de fiabilidad/seguridad presenta valoraciones elevadas, evidenciando confianza en el personal y en la ejecución de los procesos. Asimismo, el cumplimiento normativo institucional alcanzado en 2024 (92%) contribuye a reforzar la imagen de integridad y apego a las disposiciones legales y éticas. Se observa una tendencia estable en niveles altos, con una ligera variación que refleja mayor exigencia de los usuarios y diferenciación en la percepción según los tipos de servicios.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: • 6.1.5.1 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2025 — p.7 • 6.1.5.2 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2026 — p.14 6.1.5.3 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2024 — p.9	

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.	La Tesorería Nacional presenta un nivel de confianza alto y sostenido en el tiempo, evidenciado por una leve variación descendente pero dentro de rangos de excelencia: 98% en 2024, 97% en 2025 y 94% en 2026. Esta tendencia se ve reforzada por los resultados de la medición SERVQUAL 2025, donde la dimensión de fiabilidad/seguridad refleja una percepción positiva sobre la calidad, precisión y confiabilidad del servicio recibido. Esto indica que los usuarios continúan confiando en la organización como garante de procesos seguros y transparentes. Evidencias: • 6.1.2.1.1 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2025 — p.7 • 6.1.2.1.2 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2026 — p.16 • 6.1.2.1.3 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2024 — p.9	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de	Los resultados reflejan una valoración muy positiva en accesibilidad y facilidad de acceso a los servicios, alcanzando 100% en 2025, 98% en 2026	

apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	y manteniéndose en niveles altos en 2024. Esto evidencia que los usuarios perciben disponibilidad oportuna del servicio, tiempos de espera adecuados y facilidad de contacto con el personal. Asimismo, la medición SERVQUAL 2025 muestra una valoración favorable de los servicios presenciales, destacándose la accesibilidad física, la atención directa y el acompañamiento brindado por los técnicos. Evidencias: • 6.1.2.3.1 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2025 — p.12 • 6.1.2.3.2 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2026 — p.13 • 6.1.2.3.3 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2024 — p.10	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	La calidad del servicio se mantiene en niveles elevados, con resultados de satisfacción cercanos al 97% en 2024, 96% en 2025 y entre 90% y 96% en 2026. La medición SERVQUAL 2025 respalda estos resultados, mostrando altos niveles en dimensiones como fiabilidad, empatía y seguridad, lo que evidencia cumplimiento de estándares, trato adecuado y precisión en la información. Esto indica que los servicios entregados cumplen con las expectativas de los usuarios en términos de calidad y desempeño. Evidencias: 6.1.2.3.1 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2025 — p.12 6.1.2.3.2 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2026 — p.16	

Documento Externo
SGC-MAP

	6.1.2.3.3 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2024 — p.23	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Los resultados muestran una percepción de igualdad en la prestación de los servicios, alcanzando 100% en 2024 y 2025, y manteniendo valores entre 95% y 100% en 2026. Esto demuestra que la institución garantiza trato equitativo y respeto a los principios éticos en la atención a todos los usuarios. Adicionalmente, la dimensión de empatía en SERVQUAL 2025 evidencia atención personalizada y claridad en la comunicación. Evidencias: • 6.1.2.4.1 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2025 — p.12	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	La Tesorería Nacional demuestra capacidad de innovación a través de la implementación de herramientas de medición más avanzadas, como el modelo SERVQUAL en 2025, así como el uso continuo de encuestas para la mejora del servicio. Los altos niveles de satisfacción reflejan una organización que evoluciona y adapta sus procesos en función de las necesidades de los usuarios. Evidencias: • 6.1.2.5.1 Informe Encuesta SERVQUAL 2025 — p.6 • 6.1.2.5.2 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2026 — p.18	
6) Agilidad de la organización.	Los resultados indican altos niveles de satisfacción en cuanto a rapidez de respuesta: más de 99% en 2024, 100% en 2025 y entre 93% y 98% en 2026. Esto demuestra que la organización responde de	

Documento Externo
SGC-MAP

	manera oportuna a las solicitudes de los usuarios, especialmente en la atención directa. En SERVQUAL 2025, la capacidad de respuesta también presenta resultados positivos en servicios presenciales. Evidencias: • 6.1.2.6.1 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2025 — p.7 • 6.1.2.6.2 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2026 — p.14 • 6.1.2.6.3 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2024 — p.9	
7) Digitalización en la organización.	La digitalización presenta niveles de satisfacción altos, superiores al 95% en 2024, alrededor de 93% en 2025 y entre 93% y 98% en 2026. Los usuarios valoran positivamente los medios de comunicación digital y la asistencia brindada a través de estos canales. En SERVQUAL 2025 se evidencia una percepción favorable en la claridad de la información digital y la facilidad de interacción en algunos aspectos. Evidencias: • 6.1.2.7.1 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2025 — p.9 • 6.1.2.7.2 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2026 — p.6 • 6.1.2.7.3 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2024 — p.10	

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 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 2,897 solicitudes de certificaciones al Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI) en el periodo de enero-diciembre 2025, 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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: -6.2.1.1Memoria Institucional 2025, pág. 67. -6.2.1.2 Memoria Institucional 2024. Pág. 43-44	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Tesorería Nacional recibió un total de 119 solicitudes de acceso a la información pública, durante el período enero-diciembre 2025, de las cuales 5 solicitudes fueron transferidas a otras instituciones, 63 solicitudes fueron gestionadas en la Plataforma Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), 26 solicitudes concernientes al (SAIP), todas las informaciones solicitadas por los ciudadanos fueron de carácter financiero. Durante el período enero-diciembre 2025 el portal 311, no presentó interacciones. La medición del portal de transparencia presentó durante el periodo 2025 una calificación en promedio alrededor del 100%. Se evidencia: -6.2.1.2 Memoria Institucional 2025, pág. 101-102	
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 2025, aplicando cada uno de los medios de pago correspondientes, en atención a los lineamientos establecidos. Se evidencia: 6.2.1.3 Memoria Institucional 2025, pág.30-41	
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 2025, en la misma fueron evaluados los siguientes servicios: • Asistencia Técnica a las Tesorerías Institucionales • Reimpresión de Cheques	

Documento Externo
SGC-MAP

	En ambos Servicios alcanzó un resultado por encima del estándar que es de 85%, en Asistencia Técnica a las Tesorerías Institucionales obtuvo el 98.85%, mientras que en Reimpresión de Cheques fue de 99.27%. 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. 77-79	

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.	En el transcurso del año 2025, la Tesorería Nacional consolidó una reputación positiva al promover el conocimiento institucional entre la ciudadanía mediante el uso de medios de comunicación masivos y publicaciones en redes sociales. En enero, llevó a cabo una rueda de prensa para anunciar el convenio interinstitucional con el Instituto Nacional de Custodia y Administración de Bienes Incautados, Decomisados y en Extinción de Dominio (INCABIDE). Este acuerdo tiene como objetivo garantizar la seguridad y conservación de bienes de alto valor económico incautados en operativos contra el lavado de activos, el tráfico de drogas, la corrupción y otras infracciones graves a las leyes. Participó de la XI Semana Económica y Financiera del Banco Central, llevada a cabo del 17 al 21 de marzo, en la que tuvo presencia con charlas, actividades y concursos para los niños y adolescentes que visitaron la misma. Dió continuidad al programa "Conoce a la Tesorería	

Documento Externo
SGC-MAP

	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 el primer semestre del año, recibió: 34 estudiantes del Politécnico Salomé Ureña de Piedra Blanca, Bonao; 37 estudiantes del Politécnico Mercedes María Montero de Las Matas de Farfán; y 33 estudiantes del Politécnico Fray Balbino Pineda Gálvez de Santo Domingo Este, para un total de 104 estudiantes. Durante la actividad se les impartió a los estudiantes la charla titulada: "Tesorería Nacional: Función y Funciones", también una visita guiada por las áreas institucionales, acercando de esta forma la Tesorería Nacional a los ciudadanos. La Tesorería Nacional coordinó el XV Seminario Anual Latinoamericano sobre Gestión de Tesorerías Públicas y, desde principios de año, impulsó diversas actividades de formación y fortalecimiento de capacidades, entre ellas conferencias, seminarios, cursos en línea e intercambios bilaterales. En este marco, participó en el webinar "Interacción entre Tesorerías y Deuda: Experiencias de Perú, Brasil y Chile", abordó la articulación entre la gestión de tesorería y la deuda pública como un eje estratégico para garantizar una administración fiscal eficiente, transparente y sostenible en la región. Asimismo, intervino en el webinar "Tesorerías en la era digital: tecnologías e innovaciones que transforman la gestión financiera", impartido por Liza Niño, representante de Citibank. Estas actividades formaron parte de la agenda oficial que culminó con la realización de un seminario internacional los días 28, 29 y 30 de octubre en el Barceló Bávaro Convention Center, en Punta Cana,	

Documento Externo
SGC-MAP

	evento que marcó el cierre de la presidencia pro tempore del país ante FOTEGAL y en el cual Chile fue electo como nuevo presidente para el período 2025-2026. En diciembre, llevó a cabo el tradicional encuentro con los medios de comunicación para presentar los logros alcanzados durante la gestión actual, como muestra de agradecimiento por el apoyo brindado a la Tesorería Nacional. • Continuó el programa de fortalecimiento del portal web institucional y las redes sociales Instagram, Facebook y YouTube, en alianza con Caribe Media. o En el portal web www.tesoreria.gob.do promocionó las diferentes noticias de impacto positivo a la sociedad. Logró un tráfico aproximado de 219 mil personas y 389 mil vistas del portal, mediante el uso de anuncios de display y búsqueda en Google. Tesorería Nacional Año 2025 Herramienta Impresiones Clics Google Display 3,216,356 Google Search 73,215 5,603 CTR 0.17% 12,522 17.10% Total 5,343,105 22,446 0.42% • Promocionó de forma pagada un total de 48 publicaciones en Instagram y Facebook. Durante los meses de julio a octubre, proporcionó las publicaciones correspondientes al XV Seminario Anual sobre Gestión de Tesorerías Publicas a los países de Centroamérica participantes. • En YouTube logró 2,316,702 impresiones y 919,910 vistas de video. • En redes sociales alcanzó un total aproximado de 71,886 seguidores, por las divulgaciones de todas estas iniciativas, contenidos y acciones que contribuyen con el incremento de la comunidad digital.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia -6.2.2.1.1 Memoria Institucional 2025, Pág. 96-98. -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 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 2025: 95.65% del indicador SISCOMPRAS. 84.33% índice de Gestión Presupuestaria (IGP). 99.09% indicador de Transparencia Gubernamental. 96.84 % indicador NOBACI. 96.49% indicador ICI. 77.13% índice SISTICGE. 87.17% 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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	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: -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 (2025), pág. 67-70.	
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	

Documento Externo
SGC-MAP

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 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 y de acuerdo con la entrega de los requisitos por parte del cliente. Se evidencia: -6.2.2.6.1 Servicios de la TN y tiempo de espera -6.2.2.6.2 Carta Compromiso al Ciudadano	
7) Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo para la prestación del servicio se hará de acuerdo con la fecha de compromiso de pago Se evidencia: -6.2.2.7.1 Servicios de la TN y tiempo de espera -6.2.2.7.2 Carta Compromiso al Ciudadano	
8) Costo de los servicios.	Todos los servicios que ofrece la TN son gratis. Se evidencia: -6.2.2.8.1 portal web: https://www.tesoreria.gob.do/ -6.2.2.8.2 Carta Compromiso al Ciudadano	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos	La TN dispone de varios servicios y trasparenta la gestión de los Servicios que ofrece.	

Documento Externo
SGC-MAP

servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	La Carta Compromiso tiene establecido los servicios de calidad con los atributos estándares e indicadores, en el 2025 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 98.85%, mientras que en Reimpresión de Cheques fue de 99.27%. 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	

Documento Externo
SGC-MAP

	Consulta de Pagos y Libramientos Se evidencia: -6.2.2. 9.1 Carta Compromiso al Ciudadano -6.2.2.9. 2 Memoria Institucional 2025 Pág. 77-79. -6.2.2.9.3. portal web: https://www.tesoreria.gob.do/	

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,	

Documento Externo
SGC-MAP

	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 2025, no presentó interacciones vía el portal 311. Se evidencia: -6.2.3.2. Memoria 2025 página 101	
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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Facilita a los ciudadanos/clientes realizar pagos en línea, por transferencia y pagos de servicios varios que ofrecen las instituciones públicas. El Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE) para el periodo enero - diciembre 2025 recaudó RD$2,343,147,406.89 y generó 1,012,009 transacciones de ventas de bienes y servicios. La Tesorería Nacional tiene en operación 67 centros de recaudación, en los cuales están registrados 1,109 servicios disponibles a la ciudadanía a través del botón de pago. Entre estos centros se incluye la ventanilla Única Educativa con 22 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). Se evidencia: - 6.2.3.3.1. Página web -6.2.3.3. 2. Memoria Institucional 2025, pág. 12-13	
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).	La Tesorería Nacional brinda sus servicios a las instituciones públicas del estado, no a ciudadanos directos por lo que este punto no aplica.	
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.	En el año 2025, la Tesorería Nacional alcanzó niveles sobresalientes en la percepción ciudadana sobre la calidad de sus servicios, según el informe del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos. La encuesta reflejó un índice global de satisfacción de 95.87%, con una calificación de 98.34% en servicios presenciales y 94.84% en servicios en línea, lo que evidencia la confianza y aceptación de los usuarios en la gestión	

Documento Externo
SGC-MAP

	institucional. Estos resultados confirman el impacto positivo de las acciones orientadas a la mejora continua, la estandarización de procesos y la atención personalizada, consolidando a la Tesorería Nacional como referente en eficiencia y transparencia en la administración pública. Se evidencia: -6.2.3.3.5. Informe y resultados de la Encuesta de Satisfacción del Servicio 2025, Memoria Institucional pág. 79.	

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 2025 recibió un total de 119 solicitudes de acceso a información pública, 5 solicitudes fueron transferidas a las instituciones competentes y 63 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. Por medio del portal 311, no hubo interacciones en el año 2025. Se evidencia: -6.2.4. 1.1. Oficina de Acceso a la Información (OAI) Portal web: https://www.tesoreria.gob.do/	

Documento Externo
SGC-MAP

	-6.2.4.1. 2. https://www.tesoreria.gob.do/transparencia/ -6.2.4.1.3. Memoria Institucional 2025 pág. 101-102	
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 2025 logró una calificación promedio alrededor del 100% 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 de Libre acceso a la información/Índice de transparencia estandarizado/Reporte2025 -6.2.4.2. 3. Memoria anual TN 2025, pág. 101-102	

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 percepción global del personal evidencia una valoración positiva sostenida del desempeño institucional. En el año 2022 el nivel de satisfacción general alcanzó un 86% de valoración positiva, en 2024 un 80% y en 2025 un 74%, lo que confirma que, aunque existe una reducción progresiva, la mayoría del personal mantiene una percepción favorable sobre la organización. Esta valoración está asociada con el cumplimiento de objetivos institucionales, la orientación al ciudadano y la calidad del servicio ofrecido. Evidencias • 6.1.2.7.1 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2025 — p.9 • 6.1.2.7.2 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2026 — p.6 • 6.1.2.7.3 Informe Encuesta de Satisfacción Servicios 2024 — p.10	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Las mediciones reflejan una valoración positiva en dimensiones como liderazgo y participación, con resultados elevados en 2024 (**90.77%**) y 2025 (**83.89%**), lo que evidencia que los colaboradores perciben espacios de participación y conocimiento institucional adecuado. Evidencia • 7.1.2.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.10 • 7.1.2.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.14	

Documento Externo
SGC-MAP

	• 7.1.2.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.11	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	La existencia de mecanismos formales como el SECAP y la participación activa en encuestas reflejan una cultura organizacional orientada a la mejora continua. En 2024 la dimensión "Impacto de la encuesta en la institución" alcanzó 86.54% y en 2025 79.17%, evidenciando una percepción positiva del uso de estos mecanismos. Evidencias • 7.1.3.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.13 • 7.1.3.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.16 • 7.1.3.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.13	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Las dimensiones relacionadas con ética institucional presentan resultados altos: en 2024 "Austeridad y combate a la corrupción" alcanzó 84.13% y en 2025 80.9%, reflejando una sólida percepción de integridad, transparencia y comportamiento ético. Evidencias • 7.1.4.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.11 • 7.1.4.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.14 • 7.1.4.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.12	

Documento Externo
SGC-MAP

5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Las encuestas de clima han sido aplicadas de forma sistemática en los tres períodos, permitiendo recoger la percepción del personal. En 2025 el nivel de participación incluyó 72 colaboradores, evidenciando continuidad en el proceso de medición. Evidencias • 7.1.5.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.12 • 7.1.5.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.15 • 7.1.5.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.12	
6) La responsabilidad social de la organización.	La percepción se mantiene positiva, vinculada a los valores institucionales y la orientación al servicio público, lo cual fortalece el sentido de pertenencia. Evidencias • 7.1.1.6.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.12 • 7.1.1.6.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.15 • 7.1.1.6.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.12	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La dimensión "Mejora y cambio" presenta altos resultados, alcanzando 87.5% en 2024 y 84.72% en 2025, evidenciando una cultura organizacional abierta a la innovación y transformación. Evidencias	

	• 7.1.1.7.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.13 • 7.1.1.7.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.16 7.1.1.7.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.13	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	El uso de tecnología presenta resultados positivos: 64.74% en 2024 y 63.89% en 2025, lo que refleja avances en digitalización y uso de herramientas tecnológicas. Evidencias • 7.1.1.8.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.11 • 7.1.1.8.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.14 7.1.1.8.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.11	
9) La agilidad de la organización.	El enfoque a resultados y productividad presenta valores favorables (73.08% en 2024 y 69.17% en 2025), lo que refleja capacidad operativa y cumplimiento de objetivos. Evidencias • 7.1.1.9.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.11 • 7.1.1.9.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.14 7.1.1.9.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.11	

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 percepción del personal evidencia una alta valoración del liderazgo institucional, reflejada en resultados de 90.77% en 2024 y 83.89% en 2025, lo que indica un nivel significativo de confianza en la capacidad de los directivos para conducir la organización. Se reconoce que la dirección establece objetivos claros, orientados a resultados y alineados con la misión institucional, así como una adecuada articulación de los equipos de trabajo para el logro de metas. Asimismo, los colaboradores perciben que los directivos cuentan con capacidad para tomar decisiones y dirigir las operaciones, lo que se refleja en el buen desempeño en dimensiones relacionadas con productividad, enfoque a resultados y coordinación institucional. También se evidencia una gestión activa de los recursos humanos, con esfuerzos en planificación, capacitación y organización del trabajo. Evidencias • 7.1.2.1.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.10 • 7.1.2.1.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.14 7.1.2.1.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.11	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Los resultados reflejan una percepción favorable en cuanto al diseño y gestión de los procesos organizacionales, con niveles de valoración de 85.26% en 2024 y 80.79% en 2025. Esto evidencia que los colaboradores consideran que la institución cuenta con procesos estructurados, normativas claras y procedimientos definidos que orientan la ejecución del trabajo.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se reconoce que los procesos contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y permiten dar respuesta a las necesidades del servicio, destacándose la existencia de controles y lineamientos que garantizan la coherencia operativa. Evidencias • 7.1.2.2.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.11 • 7.1.2.2.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.14 7.1.2.2.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.11	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	La organización cuenta con un sistema formal de evaluación del desempeño y una estructura definida de distribución de tareas, lo que permite organizar el trabajo y dar seguimiento a los resultados individuales y colectivos. Se percibe que existe claridad en las responsabilidades asignadas, así como mecanismos para evaluar el rendimiento. Evidencias • 7.1.2.3.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.13 • 7.1.2.3.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.16 • 7.1.2.3.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.13	
4) La gestión del conocimiento.	Los resultados muestran que la institución promueve la capacitación y el desarrollo de competencias, lo cual se refleja en la existencia de programas de formación y acciones orientadas al aprendizaje organizacional. La dimensión de	

Documento Externo
SGC-MAP

	capacitación y desarrollo alcanza 50.77% en 2024 y 43.89% en 2025, lo que indica esfuerzos institucionales en este ámbito. Evidencias • 7.1.2.4.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.13 • 7.1.2.4.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.16 7.1.2.4.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.13	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	La institución cuenta con canales formales de comunicación interna que permiten la difusión de información organizacional. Los resultados presentan una valoración de 75% en 2024 y 68.06% en 2025, lo que indica un nivel aceptable de funcionamiento de los procesos comunicacionales. Evidencias • 7.1.2.5.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.11 • 7.1.2.5.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.14 7.1.2.5.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.12	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Se evidencia la existencia de prácticas de reconocimiento dentro de la organización, orientadas a destacar el desempeño y los logros del personal. La dimensión presenta resultados de 61.92% en 2024 y 57.5% en 2025, lo que refleja un nivel medio de valoración. Evidencias • 7.1.2.6.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.12	

Documento Externo
SGC-MAP

	• 7.1.2.6.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.15 7.1.2.6.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.12	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La organización presenta una percepción altamente positiva en relación con su capacidad de adaptarse al cambio, reflejada en resultados de 87.5% en 2024 y 84.72% en 2025. Esto evidencia una cultura organizacional orientada a la mejora continua, innovación y transformación institucional. Los colaboradores perciben apertura a nuevas ideas, implementación de mejoras y disposición institucional a evolucionar en función de las necesidades del entorno. Evidencias • 7.1.2.7.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.13 • 7.1.2.7.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.16 7.1.2.7.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.13	

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.	Los resultados evidencian un ambiente de trabajo favorable, sustentado en relaciones interpersonales positivas y una cultura organizacional colaborativa. La dimensión de colaboración y trabajo en equipo presenta altos niveles de valoración, alcanzando 88.94% en 2024 y 81.6% en 2025, lo que refleja un fuerte espíritu de cooperación, integración entre áreas y apoyo mutuo entre los colaboradores.	

	Asimismo, la identidad institucional y los valores organizacionales son percibidos de manera positiva (83.46% en 2024 y 77.5% en 2025), lo que fortalece el sentido de pertenencia y cohesión interna. Este entorno contribuye al desempeño y compromiso del personal. Evidencias • 7.1.3.1.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.12 • 7.1.3.1.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.15 7.1.3.1.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.12	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	La percepción sobre el equilibrio entre la vida laboral y personal es favorable. La dimensión de balance trabajo-familia alcanza 83.65% en 2024 y 77.78% en 2025, lo que indica que los colaboradores reconocen esfuerzos institucionales orientados a la conciliación de responsabilidades laborales y personales. Además, la calidad de vida laboral presenta valores positivos (85.1% en 2024 y 77.43% en 2025), evidenciando que existen condiciones que favorecen el bienestar general, incluyendo aspectos relacionados con la salud, ambiente emocional y manejo del estrés. Evidencias • 7.1.3.2.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.11 • 7.1.3.2.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.14 7.1.3.2.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.11	

Documento Externo
SGC-MAP

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Los resultados reflejan una percepción positiva en materia de equidad de trato y oportunidades. La dimensión de equidad y género presenta valores de 88.46% en 2024 y 81.25% en 2025, lo que indica que la mayoría del personal percibe un trato justo, sin discriminación y con igualdad de derechos dentro de la organización. Este resultado evidencia el compromiso institucional con principios de igualdad, inclusión y respeto, lo que contribuye a un ambiente organizacional sano. Evidencias • 7.1.3.3.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.12 • 7.1.3.3.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.15 7.1.3.3.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.12	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se identifican condiciones aceptables en términos de disponibilidad de recursos y espacios de trabajo que permiten el desempeño de las funciones. La dimensión de disponibilidad y recursos presenta resultados de 61.54% en 2024 y 43.06% en 2025, evidenciando que existe una base de infraestructura operativa que soporta el trabajo institucional. Evidencias • 7.1.3.4.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.11 • 7.1.3.4.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.14 7.1.3.4.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.11	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Los resultados reflejan que la organización dispone de estructuras y mecanismos orientados al desarrollo profesional, evidenciados en la dimensión de servicio profesional de carrera, que alcanza niveles elevados de valoración: 90.38% en 2024 y 85.19% en 2025. Esto indica que los colaboradores perciben la existencia de procedimientos formales que favorecen el crecimiento profesional, así como oportunidades para desarrollar competencias dentro de la institución. Además, el reconocimiento del servicio de carrera contribuye a la estabilidad laboral y a la profesionalización del personal, fortaleciendo la continuidad institucional y el desarrollo del talento humano. Evidencias • 7.1.4.1.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.13 • 7.1.4.1.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.16 7.1.4.1.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.13	
2) Motivación y empoderamiento.	La organización presenta elementos que contribuyen a la motivación del personal, tales como el trabajo en equipo, liderazgo positivo y sentido de pertenencia institucional. Estos factores, reflejados en otras dimensiones como liderazgo (más de 80%) y trabajo en equipo (más de 80%), impactan directamente en el empoderamiento del	

Documento Externo
SGC-MAP

	personal, fomentando la participación y el compromiso con los objetivos institucionales. Asimismo, el personal percibe que cuenta con las capacidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones, lo que contribuye a su autoconfianza y empoderamiento en el entorno laboral. Evidencias • 7.1.4.2.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.12 • 7.1.4.2.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.15 • 7.1.4.2.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.12	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La organización evidencia esfuerzos en la promoción de la capacitación y el desarrollo profesional, reflejados en la dimensión de capacitación especializada y desarrollo, con resultados de 50.77% en 2024 y 43.89% en 2025. Esto indica que existen programas formativos y oportunidades de aprendizaje orientadas al fortalecimiento de capacidades. Asimismo, el personal reconoce la importancia de la formación como un elemento clave para el desempeño institucional y el crecimiento profesional. Evidencias • 7.1.4.3.1 Informe Encuesta de Clima-TESORERIA (2025) — p.13 • 7.1.4.3.2 Informe Encuesta de Clima TESORERIA NACIONAL (2024) — p.16 • 7.1.4.3.3 Informe Encuesta de Clima, TN (2022) — p.13	

Documento Externo
SGC-MAP

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.).	Se observa un buen nivel de compromiso por parte del personal de la Tesorería Nacional en la encuesta de clima del 2025, emitida por el Ministerio de Administración Pública, se siente identificados con la institución y sus valores, obteniendo una puntación de un 83.89%. Cabe destacar que en los indicadores para el 2025 presenta un promedio anual de absentismo de 9.70%. Referente a la puntualidad obtuvimos un 99.30%. Con relación a las quejas y sugerencias no se ha presentado ningún caso en todo el periodo. 7.2.1.1.1 Absentismo año 2025. 7.2.1.1.2 Informe de encuesta de clima 2025. 7.2.1.1.3 Informe de apertura de buzón	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	La Tesorería Nacional 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	

Documento Externo
SGC-MAP

	periodo enero-diciembre 2025, con la implementación de TRANSDOC. De igual manera cabe destacar la importancia de la carta compromiso que es una estrategia desarrollada por MAP con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado, en las encuestas trimestrales al ciudadano hemos obtenido excelentes puntuaciones. **Evidencias:** 7.2.1.2.1 Brochure Carta Compromiso 7.2.1.2.2 Resultados de la encuesta al ciudadano	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	La Tesorería Nacional promovió una cultura de integridad, transparencia y cumplimiento de los principios éticos establecidos en la institución. Se mantuvieron disponibles los mecanismos de consulta y reporte para que los colaboradores pudieran comunicar oportunamente cualquier situación que representara un posible dilema ético o conflicto de intereses. Como resultado de las acciones de sensibilización y capacitación realizadas, el personal mostró un adecuado conocimiento de las normas de conducta institucional. Durante el período, no se registraron reportes formales de dilemas éticos ni conflictos de intereses que requirieran la intervención de los organismos competentes. Esto evidencia el compromiso de los servidores públicos con el cumplimiento de los valores institucionales y las disposiciones del Código de Ética.	

Documento Externo
SGC-MAP

	La Tesorería Nacional continuará fortaleciendo las acciones preventivas, los canales de comunicación y los programas de formación ética para garantizar un ambiente de trabajo basado en la transparencia, la responsabilidad y la rendición de cuentas. A la fecha, durante el 2025 y 2026 no se presentan dilemas éticos. **Evidencias:** 7.2.1.3.1 Código de integridad.	
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, 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. Cabe destacar que realizamos la reforestación con éxito en la rivera del Rio Miamon, provincia Monseñor Nouel, dentro de las 1500 plantas sembradas podemos mencionar Cedro, Cabirma. Con la participación de 35 colaboradores, el apoyo de la comunidad y el invaluable apoyo del Ministerio de Agricultura. **Evidencias:** 7.2.1.4.1 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	La Tesorería Nacional en el marco de trabajo para recoger ideas, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes está definido por tres	

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).	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. Asimismo, se dispone de mecanismos para la recepción y seguimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones, permitiendo identificar oportunidades de mejora en la atención brindada. Cabe destacar que no se ha presentado ningún caso en todo el periodo a las quejas y sugerencias en este periodo 2025. **Evidencias** 7.2.1.5.1 Política de comunicación Institucional. Pág18 7.2.1.5.2 Informe de apertura de buzón	

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 es el encargado del proceso de evaluación el cual tiene como finalidad integral medir tanto el rendimiento individual de los servidores públicos basado en acuerdos de metas y competencias como el desempeño de las instituciones para garantizar la eficiencia y transparencia. Este proceso fue	

	ejecutado 2025 donde se evidencia que la institución cuenta con un personal altamente comprometido y competente. Los resultados muestran un desempeño general muy positivo en todos los grupos ocupacionales, lo que refleja la efectividad de las políticas de gestión del talento y la alineación de los colaboradores con los objetivos institucionales. **Evidencia:** 7.2.2.1.1 Informe técnico de resultados del proceso de evaluación del desempeño 2025	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	La Tesorería Nacional ha fortalecido progresivamente el uso de herramientas digitales para optimizar la gestión financiera, la comunicación institucional y la prestación de servicios. Actualmente, dispone de plataformas tecnológicas que facilitan el procesamiento de información, la administración de pagos y la interacción con otras entidades gubernamentales. Entre los principales avances se destacan la digitalización de procesos, el uso de sistemas integrados de gestión financiera, la comunicación electrónica interna y externa, y la publicación oportuna de información a través de medios digitales. Estas herramientas han contribuido a mejorar la eficiencia operativa, la transparencia y la trazabilidad de las operaciones. Asimismo, la institución ha logrado importantes avances en el cumplimiento de estándares de gobierno digital, obteniendo las certificaciones **NORTIC A5 (Prestación y Automatización de Servicios Públicos del Estado)**, **E1 (Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Organismos Gubernamentales) y **NORTIC A3 (Datos Abiertos)**, lo que evidencia su compromiso con la mejora continua, la accesibilidad, la transparencia y la transformación digital de los servicios públicos **Evidencias:** 7.2.2.2.1 Memoria Institucional 2025 7.2.2.2.2 Portal de la Web	
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.	Se evidenció una participación activa del personal en las actividades formativas programadas, alcanzando niveles satisfactorios de asistencia y aprovechamiento. Asimismo, se promovieron capacitaciones en temas técnicos, tecnológicos, administrativos y de desarrollo humano, contribuyendo a mejorar el desempeño y la calidad de los servicios ofrecidos. La institución ha procurado una gestión eficiente de los recursos destinados a la formación, priorizando acciones de capacitación de alto impacto y aprovechando oportunidades de formación ofrecidas por organismos especializados, lo que ha permitido optimizar el uso del presupuesto asignado de RD$2,742,881; para las capacitaciones con costo. 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) y el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP). **Evidencia:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	7.2.2.3.1 Plan de capacitación 2025	
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. La Tesorería Nacional promovió de manera periódica acciones de reconocimiento dirigidas tanto a colaboradores individuales como a equipos de trabajo, con el propósito de fortalecer la motivación, el compromiso institucional y el desempeño laboral. Las acciones realizadas contribuyeron a fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, reforzando los valores institucionales y el sentido de pertenencia entre los servidores públicos. La institución mantiene su compromiso de continuar impulsando prácticas de reconocimiento que valoren el esfuerzo y los logros del personal. **Evidencias:** 7.2.2.4.1 Política de reconocimiento al desempeño. 7.2.2.4.2 Memoria Institucional 2025	

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.	La TN, durante el periodo 2025, participó en la reforestación y siembra de árboles en la rivera del Rio Maimón, provincia Monseñor Nouel. Esta iniciativa, coordinada con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales mediante su Plan Nacional de Reforestación, fue realizada con el objetivo de rehabilitar la cuenca de los ríos de todo el territorio nacional, para recuperar espacios afectados por la contaminación. En dicha actividad fueron sembrados un total de 1,500 plantas de tipo Corazón de Paloma, Cedro, Cabirma, Caoba Hondureña y Panda. Por otro lado, asumiendo el compromiso de fomentar y apoyar los emprendimientos de ciudadanos de escasos recursos, se realizó el Mercadito Orgánico y Artesanal con el objetivo de promover las compras públicas verdes inclusivas, respaldar la agricultura familiar, estimular la producción y el consumo responsable, fomentar el emprendimiento, mitigar la pobreza, y facilitar el acceso de la mujer y grupos vulnerables a recursos económicos, beneficiando directamente a los productores familiares, artesanos, mujeres	

Documento Externo
SGC-MAP

	SúperEmprendedoras, cooperativas agropecuarias, mipymes, mujeres y personas con discapacidad. **Limpieza de Costa** La Tesorería Nacional, durante los años 2025, realizó una limpieza de costa, con el objetivo de sensibilizar a los colaboradores sobre el impacto de los residuos en el medio ambiente y la preservación de los ecosistemas marinos. Fueron retirados 8,500 libras de residuos sólidos de la playa Tortuga. 8.1.1.1 Recordatorio Actividad reforestación 2025 8.1.1.2 Memoria 2025, Pág 113 8.1.1.3 Memoria 2025, Pág 107	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	La TN integró 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. Para el año 2025 se publicó un total de 12 procesos de compras verdes, en cumplimiento con la Política, por un monto de RD$13,374,389.00 siendo estos procesos dirigidos a las Mimymes y Mipymes mujeres. Estos primeros pasos de incorporar criterios de la Política de Compras Verdes en los procesos de adquisición de bienes, obras y servicios permitieron a la TN ser reconocida en la primera edición de esta categoría durante la XV semana de la calidad, organizada por el Ministerio de la Administración Pública (MAP).	

Documento Externo
SGC-MAP

	Este reconocimiento fue otorgado por el Ministerio de MedioAmbiente y Recursos Naturales (MMARN) y la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP). La Tesorería Nacional consolidó su compromiso con la sostenibilidad desde la cadena de valor, buscando disminuir su impacto ambiental negativo y promover el ahorro de recursos como agua y energía. En alianza con Supérate realizó cuatro mercaditos orgánicos y agrícolas, con los cuales contribuyó al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), impactando principalmente los ODS 2 y 12, mediante la promoción de las compras públicas verdes inclusivas, el respaldo la agricultura familiar, el estímulo a la producción y el consumo responsable, el fomento al emprendimiento, la lucha contra la pobreza, la garantía de seguridad alimentaria, así como el acceso de la mujer y grupos vulnerables a recursos económicos. Además, dio cumplimiento con el decreto 610-22, que prioriza la compra de productos agrícolas crudos a los pequeños agricultores familiares y asociaciones o cooperativas integradas por ellos. **Resultados Autodiagnóstico IndicaRSE** La Tesorería Nacional realizó la autoevaluación de las prácticas de responsabilidad social institucional, a cargo de EcoRed, los resultados de dicha autoevaluación fueron presentados el 5 de junio de 2025, siendo la tercera institución del sector público del país en realizar esta medición, con una **calificación sobresaliente** de **93 puntos**, ocupando una posición destacada en el promedio	

Documento Externo
SGC-MAP

	nacional (94 puntos) y colocándose por encima del promedio de las instituciones gubernamentales (68 puntos). De las materias evaluadas, alcanzó la máxima puntuación en derechos humanos y prácticas justas de operación; logró calificaciones similares al promedio nacional en las dos materias anteriores, en prácticas laborales, gobernanza y participación activa y desarrollo de la comunidad; seguidas por asuntos de consumidores y medio ambiente, siendo esta última, la calificación más baja debido a varias iniciativas que se encuentran en proceso de aplicación. 8.1.2.1 Reconocimiento a Compras Públicas Verdes. 8.1.2.2 Memoria Institucional, Pag. 100. 8.1.2.3 Memoria Institucional, Pag. 95.	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc**.**	De acuerdo con lo especificado en el criterio 8.1.2, la TN realizó, en cinco ocasiones desde Diciembre del año 2024 hasta el año 2025, el Mercadito Orgánico y Artesanal, producto de la alianza con Supérate, beneficiando directamente a los productores familiares, artesanos, mujeres SúperEmprendedoras, cooperativas agropecuarias, mipymes, mujeres y **personas con discapacidad**. Esta actividad recaudó un total de RD$1,188,075.06 pesos, ganancias directas para los productores, artesanos y demás participantes, impactando positivamente a familias con escasos recursos, a comunidades de distintas zonas del país y fomentando los emprendimientos de productos locales.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Taller Trato digno a personas con discapacidad La Tesorería Nacional realizó el taller "Trato digno a personas con discapacidad desde un enfoque de derechos", mediante el cual fortaleció su cultura de responsabilidad social con una visión de derechos humanos y reafirmó su compromiso con todas las personas en igualdad de condiciones, con el propósito de sensibilizar a los colaboradores sobre trato igualitario a las personas con discapacidad, tanto compañeros como usuarios, y sobre buenas prácticas inclusivas. Este taller fue impartido por técnicos del Consejo Nacional de Discapacidad (Conadis), durante el cual 30 servidores vivieron la experiencia desde el lugar de una persona con discapacidad. Para desarrollar su empatía, realizaron ejercicios prácticos con impedimento de la movilidad o con los ojos vendados para simular la discapacidad visual. Para cumplir con sus tareas, se auxiliaron de "bastones blancos" y una silla de ruedas. 8.1.3.1 Memoria Institucional 2025, pag 113 8.1.3.2 Ganancias totales del Mercadito Orgánico y Artesanal 2023 8.1.3.3 Memoria Institucional 2025, pag 108	
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.	A través de actividades como el Mercadito Orgánico y Artesanal, para el desarrollo de los productores y artesanos de distintas comunidades, la TN fomenta y fortalece su impacto en el desarrollo económico del país, apoyando a estos emprendedores a generar ingresos que permiten una mejor calidad de vida, así como dar a conocer	

Documento Externo
SGC-MAP

	su emprendimiento, pues se le brinda la plataforma para dar a conocer sus productos realizados con materia prima local. Encuesta Participantes en Mercaditos En otro orden, para conocer la valoración de los ciudadanos/usuarios con respecto al impacto de la TN en el desarrollo económico del país, se realizó una encuesta, durante el periodo 2025, donde el 98% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con este criterio. 8.1.4.1 Memoria Institucional 2025, pag 113 8.1.4.2 Informe Encuesta de satisfacción de la Sociedad Civil 2025	
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.	La TN, comprometida con generar y mantener un impacto positivo a la calidad de la democracia, realiza actividades de fomento al comportamiento ético que debe exponer el colaborador, no solo dentro de la entidad, sino también, fuera de ella, como un ente social. Estas actividades fueron realizadas por la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo de la Tesorería Nacional, quienes se enfocaron en dar a conocer sobre los derechos y deberes de los colaboradores, los valores éticos de la entidad, la gestión de quejas y sugerencias para el beneficio de la integridad e igualdad, entre otros aspectos relevantes. Por otro lado, en la encuesta de medición de los servicios ofrecidos por la TN a los ciudadanos/usuarios, el 94% de los encuestados consideraron a la TN como una entidad transparente, íntegra, con enfoque a la igualdad.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Esto indica que, de acuerdo con la percepción de los ciudadanos, la TN genera un impacto positivo de cara a la ciudadanía. **Resultados Autodiagnóstico IndicaRSE** La Tesorería Nacional realizó la autoevaluación de las prácticas de responsabilidad social institucional, a cargo de EcoRed, los resultados de dicha autoevaluación fueron presentados el 5 de junio de 2025, siendo la tercera institución del sector público del país en realizar esta medición, con una **calificación sobresaliente** de **93 puntos**, ocupando una posición destacada en el promedio nacional (94 puntos) y colocándose por encima del promedio de las instituciones gubernamentales (68 puntos). De las materias evaluadas, alcanzó la máxima puntuación en derechos humanos y prácticas justas de operación; logró calificaciones similares al promedio nacional en las dos materias anteriores, en prácticas laborales, gobernanza y participación activa y desarrollo de la comunidad; seguidas por asuntos de consumidores y medio ambiente, siendo esta última, la calificación más baja debido a varias iniciativas que se encuentran en proceso de aplicación. 8.1.5.1Invitación, vía correo, a actividades de CIGCN 8.1.5.2 Encuesta de satisfacción a la sociedad civil 2025 8.1.5.3 Memoria Institucional, Pag. 95	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	**Medición de la Huella de Carbono**	

Documento Externo
SGC-MAP

	La Tesorería Nacional realizó la primera medición de su huella de carbono utilizando la herramienta RDuceTuHuella, e identificó oportunidades de mejora, para alinearse con el ODS 13 e implementar acciones orientadas a reducir el impacto negativo ambiental, mitigar los efectos del cambio climático en el planeta y contribuir con la meta país de reducir en un 27 % las Emisiones de los Gases Efecto Invernadero (GEI) para el año 2030 y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). **Alcances:** • Alcance 1 (Directas): 955.14 Tons de CO2e • Alcance 2 (Indirectas - Electricidad): 145.73 Tons de CO2e • Alcance 3 (Indirectas - Transporte de Empleados): 88.77 Tons de CO2e **Reducciones en los Últimos 5 Años:** • Total de Reducciones: 38.91 Tons de CO2e • Reducciones por Persona Empleada: 0.17 Tons de CO2e/persona • Reducciones por Metro Cuadrado: 0.02 Tons de CO2e/m2 **Resultados por Categoría de Reducciones:** • Reducciones por Consumo de Electricidad: 38.89 Tons de CO2e • Reducciones por Transporte: 0.02 Tons de CO2e La Tesorería Nacional emitió un total de 1,189.64 Tons de CO2e durante el período	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evaluado. Este valor establece la línea de base para nuestras emisiones y nos brinda una perspectiva clara de nuestro impacto inicial en el medio ambiente. Se evidencia que ha logrado reducir un total de 38.91 Tons de CO2e en los últimos 5 años. Las reducciones por persona (0.17 Tons de CO2e/persona) y por metro cuadrado (0.02 Tons de CO2e/m2) indican una mejora en la eficiencia operativa, lo cual es un logro positivo y demuestra un compromiso hacia la sostenibilidad. **Resultados Autodiagnóstico IndicaRSE** La Tesorería Nacional realizó la autoevaluación de las prácticas de responsabilidad social institucional, a cargo de EcoRed, los resultados de dicha autoevaluación fueron presentados el 5 de junio de 2025, siendo la tercera institución del sector público del país en realizar esta medición, con una **calificación sobresaliente** de **93 puntos**, ocupando una posición destacada en el promedio nacional (94 puntos) y colocándose por encima del promedio de las instituciones gubernamentales (68 puntos). De las materias evaluadas, alcanzó la máxima puntuación en derechos humanos y prácticas justas de operación; logró calificaciones similares al promedio nacional en las dos materias anteriores, en prácticas laborales, gobernanza y participación activa y desarrollo de la comunidad; seguidas por asuntos de consumidores y medio ambiente, siendo esta última, la calificación más baja debido a	

	varias iniciativas que se encuentran en proceso de aplicación. **Sensibilización sobre Cambio Climático** La Tesorería Nacional ofreció a sus colaboradores la charla de Sensibilización sobre Cambio Climático, con el apoyo del Consejo Nacional para el Cambio Climático, con el objetivo de crear conciencia de su impacto en nuestro planeta y sus consecuencias en el medio ambiente; promover buenas prácticas para el cuidado integral del espacio laboral, el uso de tecnologías y energías alternativas no contaminantes para la prevención y mitigación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), la preservación de la naturaleza y el cuidado del medio ambiente. La Tesorería Nacional **logró reducir considerablemente** el consumo de **energía eléctrica** durante el último año en un **28.36 %,** en comparación con el año 2024. Este gráfico evidencia una tendencia a la baja, cuyo **ahorro total de energía**, con la proyección de los meses de noviembre y diciembre, alcanzaría los **82,780 KWh** y **RD$662,927.09**, lo que se traduce en **35.8 toneladas métricas de CO_2** que se dejaron de emitir a la atmosfera, el equivalente al carbono secuestrado por **592 plántulas de árboles** urbanos durante 10 años. **Sensibilización Uso Racional de la Energía** La Tesorería Nacional fue la primera institución gubernamental que recibió la capacitación sobre el Decreto 158-23 que declara de alta prioridad nacional la implementación de políticas de ahorro y	

Documento Externo
SGC-MAP

	eficiencia energética en todos los órganos de la Administración Pública, el 18 de abril realizó, con el apoyo del Ministerio de Energías y Minas (MEM), la charla sobre el Uso Racional de la Energía, uniéndose a la Campaña Uso Racional de la Energía (CURE) que promueve el viceministro de Ahorro y Eficiencia Energética. A partir de ese momento, inició la inmediata aplicación de las medidas que se instruyen en el referido decreto. **Campaña de Eficiencia Energética** inició en el mes de mayo la campaña de comunicación interna "Ahorro y Eficiencia Energética", con una duración de tres meses. Consciente de la importancia de educar y sensibilizar para logar cambios de hábitos. **Gestión de Residuos y Reciclaje** La Tesorería Nacional firmó un contrato con compañía recolectora Green Love para la ejecución del Programa de Gestión Eficiente de Residuos Sólidos, en el marco de la celebración del Día Mundial del Reciclaje, con el objetivo de incentivar la reducción del consumo, el reciclaje y reutilización de los recursos empleados en las actividades administrativas, y darles una correcta disposición final a los residuos sólidos. 8.1.6.1 Memoria Institucional 2025, págs. 94, 95, 97-98, 105.	
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,	En la encuesta realizada a los ciudadanos/usuarios, en el año 2025, se les indagó con relación a la accesibilidad y transparencia que refleja la entidad hacia la sociedad. El 98% de los encuestados manifestó que la gestión transparente de la TN es	

Documento Externo
SGC-MAP

como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	excelente y el 96% consideraron la ubicación y acceso a la instalación física muy factible. Por otro lado, el monitoreo mensual realizado por la DIGEIG en el mes de Diciembre del 2025, calificó al portal de Transparencia de la Tesorería Nacional con un 99.65% de cumplimiento. 8.1.7.1 Encuesta de satisfacción de la sociedad civil 2023 8.1.7.2 Índice de transparencia estandarizado Diciembre 2025 (Portal de Transparencia de la TN)	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	En 2025, la Tesorería Nacional fortaleció sus acciones para preservar y mantener los recursos naturales, con énfasis en las compras sostenibles, la eficiencia energética, la gestión de residuos y reducción de su huella de carbono. • Adjudicó 30 procesos de compras con criterios de sostenibilidad, priorizando proveedores responsables y apoyando a Mipymes Mujer, con el fin de maximizar el impacto positivo ambiental, social y económico. • Realizó capacitación de la Política de Compras Verdes del Estado Dominicano dirigida líderes, equipo de Compras, personal Administrativo y Financiero: "Sensibilización sobre Compras Inclusivas y Sostenibles", en octubre 2025.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Realizó sensibilización sobre: "Cambio Climático en RD: Impactos y Prioridades Nacionales", la presentación de los resultados de la medición de la Huella de Carbono de la Tesorería Nacional y del Proyecto: "Calculadora de Huella de Carbono para Sirite", en abril 2025. • Durante mayo, mes del reciclaje, desarrolló iniciativas de concienciación ambiental: - Taller: "Del Banano al Arte: Reciclaje Creativo con Fibras Naturales". - Taller sobre la Reforestación. "Jueves de Traje", extensión del programa de reciclaje a colaboradores y sus familias. Continuó durante todo el año. • Tesoro Solidario, continuó con la iniciativa para promover la sostenibilidad ambiental y la solidaridad social. A través de la recolección de tapitas plásticas, contribuye a reducir los residuos contaminantes y genera fondos destinados a la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI), para apoyar a niños en tratamiento contra el cáncer. • Gestión de los residuos sólidos y disposición final de los mismos, a través de Green Love, compañía recolectora de residuos sólidos, que cuentan con la constancia emitida por el Ministerio Ambiente y Recursos Naturales (MARENA). • La Tesorería Nacional, con el objetivo de asegurar la eficiencia energética, en cumplimiento con el Decreto 158-23 y el ODS 7, mantuvo el	

Documento Externo
SGC-MAP

	horario de encendido de los equipos de climatización de forma escalonada, entre 7:00 a.m. y 7:30 am., para evitar un pico en el consumo; fijó el horario de apagado y la temperatura en 22 grados Celsius. Mantuvo el control a través de 10 termostatos digitales. • Realizó dos ediciones del Mercadito Agrícola y Artesanal en alianza con Supérate, FAO, PMA y Compras Verdes de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP). Con cada mercadito ejecutado, la Tesorería Nacional contribuyó al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), destacando su impacto principal en los ODS 2 y 12, mediante la promoción de las compras públicas verdes inclusivas, el respaldo la agricultura familiar, el estímulo a la producción y el consumo responsable, el fomento al emprendimiento, la lucha contra la pobreza, la garantía de seguridad alimentaria, así como facilita el acceso de la mujer y grupos vulnerables a recursos económicos. 8.2.1.1 2025 Procesos de Compras Verdes adjudicados 8.2.1.1 Reporte de Compras y Contrataciones 8.2.1.2 Memoria Institucional 2023 (págs. 51, 81-90)	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	En 2025, la Tesorería Nacional mantuvo relaciones estrechas con autoridades nacionales, organismos internacionales y grupos comunitarios. • Realizó actividades de capacitación y coordinación conjunta con el Consejo Nacional para el Cambio Climático, la DGCP, Conadis,	

Documento Externo
SGC-MAP

	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. • La Tesorería Nacional coordinó el XV Seminario Anual Latinoamericano sobre Gestión de Tesorerías Públicas (Fotegal), celebrado en Punta Cana del 28 al 30 de octubre, marcó el cierre de esta agenda estratégica con la participación de más de 130 delegados de 14 países, respaldados por organismos internacionales como el BID, FMI, CAPTAC-DR, Citibank, BanReservas, Carnet, entre otras instituciones. • Mantuvo contacto con entidades como el Ministerio de Hacienda, el Banco Central con la participación en la XI Semana Económica y Financiera; con el Instituto Nacional de Custodia y Administración de Bienes Incautados, Decomisados y en Extinción de Dominio (INCABIDE), con quien firmó un convenio interinstitucional, con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) para realizar la Especialización en Tesorerías, beneficiando a personal de nuevo ingreso de la TN y a personal operativo de las Tesorerías Institucionales. 8.2.2.1 Memoria Institucional 2025 (págs. 85-94) 8.2.2.2 Memoria Institucional 2025 (págs. 1, 96-97)	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de	Durante el año 2025, la Tesorería Nacional mantuvo una cobertura mediática mayormente positiva, enfocada en destacar sus iniciativas	

Documento Externo
SGC-MAP

comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	institucionales, educativas, ambientales y de responsabilidad social. • En diciembre, llevó a cabo el tradicional encuentro con los medios de comunicación para presentar los logros alcanzados durante la gestión actual, como muestra de agradecimiento por el apoyo brindado a la Tesorería Nacional. • En el portal web www.tesoreria.gob.do promocionó las diferentes noticias de impacto positivo a la sociedad. Logró un tráfico aproximado de 219 mil personas y 389 mil vistas del portal, mediante el uso de anuncios de display y búsqueda en Google. • En YouTube logró 2,316,702 impresiones y 919,910 vistas de video. • En redes sociales alcanzó un total aproximado de 71,886 seguidores, por las divulgaciones de todas estas iniciativas, contenidos y acciones que contribuyen con el incremento de la comunidad digital. • Realizó la difusión del XV Seminario Anual Latinoamericano sobre Gestión de Tesorerías Públicas (Fotegal) llevado a cabo en Punta Cana. • Participó en eventos clave como la X Semana Económica y Financiera del Banco Central, alcanzando a niños y adolescentes con actividades educativas.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Dió continuidad 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. 8.2.3.1 Memoria Institucional 2025 (págs. 97-99	
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.).	La TN, en conjunto con CONADIS, la Tesorería Nacional fortaleció las competencias de su personal mediante la realización de tres (3) talleres entre 2024 y 2025 sobre "Trato digno a las personas con discapacidad desde un enfoque de derechos". Esta iniciativa consolida una cultura institucional basada en la responsabilidad social, la igualdad y el respeto a los derechos humanos, reafirmando el compromiso de la institución con el trato digno hacia todas las personas. El 5.65 % de los colaboradores (28 personas) realizó la capacitación Discapacidad y Empleo desde un enfoque de Derechos. Durante el año 2025, la Tesorería Nacional llevó a cabo la evaluación de accesibilidad de su infraestructura con el acompañamiento técnico del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), utilizando el Sistema Nacional de Evaluación de la Accesibilidad (SINAC). Esta evaluación permitió determinar el nivel de cumplimiento institucional respecto a la Ley Orgánica 5-13 y a los estándares de la NORDOM 779.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Aplicó la Encuesta de Detección de Discapacidad, basada en la lista breve del Grupo de Washington (WG-SS) para identificar los colaboradores con discapacidad y sus familiares, obteniéndose un total de 55 colaboradores participantes. En el acto de inauguración del Foro de Tesorerías Gubernamentales de Latinoamérica (Fotegal 2025), la Tesorería Nacional garantizó la accesibilidad comunicacional al contar con dos intérpretes de lengua de señas, permitiendo la participación plena de personas con discapacidad auditiva. Asimismo, la institución difundió en sus redes sociales audiovisuales sobre los servicios que ofrece, incorporando lengua de señas, como parte de su compromiso con una comunicación inclusiva y accesible para toda la ciudadanía. 8.2.4.1 Memoria Institucional 2025 (págs. 91-95	
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 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.	

Documento Externo
SGC-MAP

	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 (Producción y consumo responsable) y ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos). 8.2.5.1 Memoria Institucional 2025 (págs. 84-90	
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).	La Tesorería Nacional de la República Dominicana ostentó la presidencia del Foro de Tesorerías Gubernamentales de América Latina (FOTEGAL) durante el período 2024-2025. Se desarrollaron seminarios virtuales especializados que promovieron la cooperación técnica y el aprendizaje continuo entre países miembros, logrando un alcance de más de 600 conexiones	

Documento Externo
SGC-MAP

	institucionales y duplicando la comunidad digital del foro en redes sociales. Se realizaron seminarios virtuales especializados que permitieron compartir experiencias y buenas prácticas entre las Tesorerías Nacionales de América Latina para promover el aprendizaje continuo. Logrando durante estos encuentros virtuales, más de 200 conexiones institucionales por seminario, involucrando equipos de Tesorerías Nacionales de países latinoamericanos. Este esfuerzo incrementó, en más de un 100%, la cantidad de seguidores en las redes sociales de FOTEGAL, ampliando la comunidad digital. Lográndose la realización de los siguientes seminarios virtuales: • "Interacción entre Caja-Deuda y Sostenibilidad Fiscal". Perú presentó su modelo integrado de gestión de activos y pasivos, Brasil expuso sobre previsión diaria de flujo de caja y uso de herramientas analíticas (SID, SUAFI), y Chile compartió estrategias de estabilidad macroeconómica. Celebrado en mayo del 2025, este seminario destacó la importancia de coordinar tesorería y deuda para optimizar el gasto público y garantizar la sostenibilidad fiscal. • "Resiliencia Digital" La Tesorería del Banco Mundial, explicó sobre las innovaciones como inteligencia artificial para optimizar liquidez, tokenización y blockchain para seguridad y eficiencia. Desarrollado en agosto del 2025, estas tecnologías fueron presentadas como pilares para	

Documento Externo
SGC-MAP

	la transformación digital en la gestión financiera pública. • "Innovación y Eficiencia Operativa" El Citibank, analizó las tendencias digitales que redefinen modelos de negocio y modernización de infraestructura financiera. Celebrado en septiembre del 2025, enfatizó la adopción de soluciones transaccionales ágiles y sostenibles, así como la ciberseguridad en ecosistemas digitales. El XV Seminario Anual FOTEGAL, celebrado en Punta Cana del 28 al 30 de octubre, marcó el cierre de esta agenda estratégica con la participación de más de 130 delegados de 14 países, respaldados por organismos internacionales como el BID, FMI y CAPTAC-DR. Ponencias de países y representantes de Tesorerías Nacionales de América Latina expuestas durante el Seminario Anual: República Dominicana: "La Innovación Financiera, Gobernanza y Resiliencia Digital en la Tesorería Nacional" Banco Mundial: "Project Promissa: Digitizing Development Promises" Guatemala: "Entrenamiento del modelo de aprendizaje automático para la previsión de flujos de caja" Perú: "Tránsito a la Modernización Tecnológica del Tesoro"	

Documento Externo
SGC-MAP

	Chile: "Sostenibilidad Fiscal y Bonos Temáticos" Panamá: "Estrategias innovadoras para incrementar ingresos de la Tesorería" México: "Optimización de la Tesorería" Paraguay: "Transformación digital del proceso de pagos a nómina" Costa Rica: "Administración de la liquidez" Durante el Seminario se realizaron los siguientes Paneles: 1. Aplicaciones Estratégicas de la Inteligencia Artificial en la Gestión Pública 2. Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Chile, Perú y República Dominicana: Abordó las metodologías y estrategias para la emisión de bonos verdes, sociales y sostenibles (ESG), con el objetivo de fortalecer las 19 capacidades de las tesorerías en la gestión de deuda temática y alinear las estrategias de financiamiento con los compromisos de desarrollo sostenible y la Agenda 2030. 3. "De lo Presencial a lo Digital, la Transformación de los Pagos en la R.D." Cierre del Seminario Anual FOTEGAL 2025 — Resiliencia Digital, Sostenibilidad e Innovación en servicios y procesos.	

Documento Externo
SGC-MAP

	8.2.6.1 Memoria Institucional 2025 (págs. 1-20	
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).	Durante el año 2025, 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. - Taller sobre Precaución y Evaluación Sismológica. - Prevención de incendios, manejo y uso de extintores: Como parte de los esfuerzos por reforzar la seguridad laboral, se impartió una jornada práctica 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. -Taller sobre trato digno a las personas con discapacidad - Capacitación: Accesibilidad Universal - Capacitación: Discapacidad y Empleo desde un enfoque de Derechos. -8.2.7.1 Invitaciones vía correo -8.2.7.2 Memoria Institucional 2025 (págs. 51, 91, 92	

Documento Externo
SGC-MAP

8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	La Tesorería Nacional mantuvo prácticas de ahorro energético como el uso racional de los aires acondicionados y apagado de equipos fuera del horario laboral. Durante el año 2025 mostró un leve incremento acumulado respecto al mismo periodo de 2024. Este aumento se debe a la entrada en operación, a partir del segundo semestre de 2024, de once (11) nuevas 81 unidades de climatización que estaban integradas en el sistema del Ministerio de Hacienda (con quien comparte planta física), que pasaron a ser contabilizadas dentro del consumo correspondiente a la Tesorería Nacional. Aun cuando el consumo total aumentó frente a 2024 por la incorporación de nuevas unidades de aire acondicionado, la comparación con el año 2022, año base previo a la implementación de medidas de eficiencia energética, demuestra progresos sostenidos. El consumo en 2022 fue de 291,840 kWh, mientras que en 2025, a pesar de contar con más equipos, el consumo fue de 286,080 kWh, lo que representa: Reducción absoluta: –5,760 kWh Reducción porcentual: –2.5% Esta disminución confirma que las medidas aplicadas desde 2023 continúan generando resultados, incluso con una infraestructura operativa ampliada. Manejo responsable de residuos:	

Documento Externo
SGC-MAP

	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. 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	

Documento Externo
SGC-MAP

	Sostenible (ODS), aportando valor social y ambiental más allá de sus funciones misionales. Evidencias: 8.2.8.1 Memoria Institucional 2025, pág. 81-95 8.2.8.2 Encuesta de medición del Mercadito Orgánico y Artesanal 2024 8.2.8.3 Logros de Gestión de residuos sólidos 8.2.8.4 Carta de Disposición final residuos Green Love	

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.	Para el año 2025, la Tesorería Nacional realizó la medición de los servicios contemplados en la Carta Compromiso. Estos resultaron fueron: ***Consulta de Pagos y Libramientos:*** 99.36% de valoración positiva en el atributo de Fiabilidad, cuenta trimestral a los ciudadanos. ***Asistencia Técnica a las Tesorerías Institucionales:*** 99.14% en el nivel de satisfacción de las distintas Tesorerías Institucionales asistidas, en los atributos de Fiabilidad y Profesionalidad. ***Reimpresión de Cheques:*** 99.72% de valoración positiva por parte de los ciudadanos beneficiados con este servicio, en el atributo de Amabilidad. **Evidencias:** 9.1.1.1 Brochure Carta Compromiso	

	9.1.1.2 Medición Carta Compromiso 2025	
2) Resultados en términos de "Outcomes" (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	**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 2025, recaudó RD$2,343 millones y generó 1,012,009 transacciones de ventas de bienes y servicios. Asimismo, este sistema cuenta con 67 centros de recaudación, en los cuales están registrados 1,109 servicios disponibles a la ciudadanía. **Pagos de Nómina en Moneda Extranjera:** Implementación de pagos en moneda extranjera para servidores en el exterior, con un monto total de US$3,585 millones y €46 millones, mejorando la transparencia y eficiencia en estos pagos. **Evidencias:** 9.1.2.1 Memoria Institucional TN 2025	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	**Puntajes de los 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): 84.33% • SISCOMPRAS: 95.65% • SISMAP: 84.89% • Transparencia Gubernamental: 99.09%	

Documento Externo
SGC-MAP

	• NOBACI: 96.84% • Índice de Control Interno (ICI): 96.49% • SISTICGE: 77.13% **Evidencias:** 9.1.3.1 Reportes del SMMGP	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	La Tesorería Nacional realizó varios convenios en el año 2025, estos fueron: **Resguardo de bienes:** La TN llevó a cabo una rueda de prensa para anunciar el convenio interinstitucional con el Instituto Nacional de Custodia y Administración de Bienes Incautados, Decomisados y en Extinción de Dominio (INCABIDE). Este acuerdo, realizado en Enero del 2025, tiene como objetivo garantizar la seguridad y conservación de bienes de alto valor económico incautados en operativos contra el lavado de activos, el tráfico de drogas, la corrupción y otras infracciones graves a las leyes. Mediante este acuerdo, la Tesorería Nacional asumió el compromiso de resguardar las prendas incautadas provenientes de actividades ilícitas. Este paso constituye una demostración más de la confianza alcanzada a partir de un esfuerzo colectivo orientado a fortalecer la transparencia y la gestión pública. **Pasarela de pagos** la TN y el ***Instituto Técnico Superior y Comunitario (ITSC)*** firmaron un convenio en Enero del 2025, para para la utilización del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE),	

	herramienta de fácil acceso donde los ciudadanos pueden realizar sus pagos (de bienes y servicios ofrecidos por la entidad). Así mismo, la TN y la ***Lotería Nacional*** realizaron un convenio interinstitucional en Julio del 2025 para la utilización de la pasarela de pagos del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE), Ambas entidades, integradas a este sistema, podrán realizar los pagos de bienes y servicios a través de la generación de una autorización de pago, la recepción de los montos que deban cancelarse por medio de los diferentes medios de pago que se acuerden, el reporte de los comprobantes de pago y montos recaudados, así como el crédito en la cuenta operativa de la LN. **Evidencias:** 9.1.4.1 Memoria Institucional 2025 9.1.4.2 Convenio Lotería Nacional 9.1.4.3 Convenio ITSC	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	La Tesorería Nacional, para el periodo 2025 fue evaluada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), según lo establecido en el Programa de Carta Compromiso, para evaluar el cumplimiento de los compromisos asumidos, así como la veracidad de las informaciones publicadas. Esta evaluación, realizada por el Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios, tomó en consideración el periodo noviembre 2024-octubre 2025, en el que se destacan nuestros puntos fuertes, indicados a continuación:	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Buen manejo y seguimiento a las vías de comunicación. -Brochure divulgativo disponible en el portal web. -Resultados de encuestas de satisfacción disponibles en el portal web. -Cumplimiento esperado de los servicios: 1. Consulta de Pagos y Libramientos 2. Asistencia Técnica a las TI 3. Reimpresión de Cheques -Buen manejo del buzón de quejas y sugerencias. Esta evaluación destacó un 100% de cumplimiento, mostrando el compromiso adoptado por la Tesorería Nacional con los servicios ofrecidos a los ciudadanos, garantizando su satisfacción. **Se evidencia:** 9.1.5.1 Informe Evaluación Carta Compromiso 2025	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	La Tesorería Nacional tiene implementado el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC). Esta novedosa herramienta nos ayudó a migrar el proceso manual de la gestión de las correspondencias internas y externas a un proceso 100% digital, donde la documentación se mantiene digitalizada, se conoce su trazabilidad, además de que facilita la disminución del uso de papel y tóner. Para el año 2025, se registró un total de 7,234 correspondencias externas y se elaboraron 3,676 correspondencias internas. En la actualidad, nos encontramos en fase de monitoreo y control del sistema, con la finalidad de reforzar el uso del	

	sistema y realizar las configuraciones correspondientes, en caso de que aplique, para finalmente, vincular las mesas de entrada/salida entre la Tesorería Nacional y el Ministerio de Hacienda y Economía. **Se evidencia:** 9.1.6.1 Datos comunicación externa 9.1.6.2 Datos comunicación interna 2025	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	**SIRITE:** Herramienta adecuada para realizar pagos en línea, por transferencia y pagos de servicios varios. En 2025 alcanzó una recaudación de RD$2,343.1 millones a través de 1,012,009 transacciones procesadas en 64 centros habilitados, con una oferta de 1,109 servicios disponibles para la ciudadanía. Entre estos se destacan las ventanillas únicas educativa y de construcción, desarrolladas en coordinación con: • Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT) • Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED). **Se evidencia:** 9.1.7.1 Memoria Institucional 2025.	

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	La Tesorería Nacional se destaca por su capacidad para gestionar de manera óptima los recursos disponibles, abarcando desde los	

conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	recursos humanos hasta las instalaciones físicas y el conocimiento organizacional. En términos de gestión de recursos humanos, se realizaron capacitaciones para fomentar la inclusión y la empatía en el ámbito laboral, tales como: *Taller "*Trato digno a personas con discapacidad*". *Taller "*Inteligencia Emocional con Perspectiva de Género*". *Taller "*Impacto emocional del cáncer de mama*". Estos talleres no solo fortalecieron la sensibilización y el compromiso con la igualdad de derechos, sino que también mejoraron la capacidad del equipo para interactuar de manera efectiva y empática con personas con discapacidad, así como el manejo de emociones para el mutuo respeto, 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: **Fundamentos del Sistema de Tesorería*.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Política de Compras Verdes del Estado Dominicano*. 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. **Se evidencia: 9.2.1.1 Correo invitación: Taller Trato digno a personas con Discapacidad 9.2.1.2 Correo invitación: Taller Inteligencia Emocional con Perspectiva de Género 9.2.1.3 Correo invitación: Charla Impacto Emocional del Cáncer Mama 9.2.1.4 Correo invitación: Capacitación Fundamento Sistema de Tesorería 9.2.1.5 Correo invitación: Capacitación Política de Compras Verdes	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	**Gestión de Certificaciones INAVI:** Con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido a los ciudadanos, la Tesorería Nacional desarrolló el aplicativo web del "Módulo SAVICA", una ampliación que permite a los usuarios acceder vía el portal institucional (con el uso de computadoras, teléfonos, tablets, entre otros) para realizar sus solicitudes sin la necesidad de movilizarse a esta instalación física. Esta mejora, aplicada a la gestión del trámite de Certificación expedida a INAVI, contribuye a la transformación digital de este proceso y facilita la obtención de información a	

Documento Externo
SGC-MAP

	los ciudadanos, además de que fortalece la operatividad interinstitucional. Actualmente, esta herramienta se encuentra en proceso de lanzamiento oficial a la ciudadanía, producto de la efectividad obtenida durante su fase de prueba y configuración. **Gestión de Correspondencias Internas y Externas** La Tesorería Nacional se embarcó en el desafío transformacional de alto impacto con la migración de la gestión de las Correspondencias Internas y Externas al Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), durante el 2025. Esta implementación requirió de gran esfuerzo colectivo para lograr esta transición. Esto incluyó: **Levantamiento de información.* Se registró la acción por área en la gestión de correspondencias. **Clasificación de colaboradores por perfil*. Se detectaron los firmantes, colaboradores, enlaces con la mesa, monitor y mesa de entrada/salida. **Capacitación a usuarios*. Se realizaron capacitaciones in-situ a los colaboradores, por perfil. En esta fase, se agruparon a las personas para mostrarles los pasos en el sistema. A continuación, detallamos estos datos: • ***Usuarios capacitados en Mesa de Entrada:*** 06 Despachos • ***Usuarios capacitados en Gestión Documental:*** 76 Colaboradores	

Documento Externo
SGC-MAP

	• ***Usuarios capacitados como Administradores del Sistema:*** 05 Despachos • ***Usuarios Capacitados como Replicadores***: 14 Despachos **Asistencia técnica.* Luego de, levantamiento de información, parametrización del sistema, implementación y capacitación a colaboradores, se realizó un acompañamiento masivo a las áreas para monitorear el uso de la herramienta y abordar errores, dudas, aplicar correcciones al sistema, y apoyar al usuario durante su curva de aprendizaje. Hacemos énfasis en que este proceso se realizaba de manera manual, con registros en el Libro Récord para "trazabilidad y/o control", además de que se realizaban copias de solicitudes como constancia o acuse de recibo. Estas prácticas se han reemplazado con el uso de TRANSDOC, que permite conocer la trazabilidad de un documento, así como la visualización completa de la solicitud, sus anexos y comunicaciones vinculadas. Actualmente, las áreas siguen requiriendo de nuestra revisión periódica o pruebas de control, puesto que no hemos culminado con la fase de adaptación, además de que estamos en proceso de la inclusión de firma hológrafa de la Máxima Autoridad en documentos oficiales dentro de TRANSDOC para poder vincularnos con la Mesa de Entrada/Salida del Ministerio de	

Documento Externo
SGC-MAP

	Hacienda y Economía, que es el paso final para concluir con esta implementación. **Se evidencias:** 9.2.2.1 Reporte de Automatizaciones en SITNA 9.2.2.2 Portal de Servicios para la Certificación INAVI 9.2.2.3 Correo: Guías de usuario TRANSDOC	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	Con la finalidad de aportar valor al Foro de Tesorerías Gubernamentales de Latinoamérica (FOTEGAL), presidida por la Tesorería Nacional de la República Dominicana durante el periodo 2025, la presidencia coordinó el Seminario Anual Latinoamericano sobre Gestión de Tesorerías Públicas y, desde principios de año, impulsó diversas actividades de formación y fortalecimiento de capacidades, que promovieron la cooperación técnica y el aprendizaje continuo entre países miembros, logrando un alcance de más de 600 conexiones institucionales y duplicando la comunidad digital del foro en redes sociales. A continuación, detallamos las acciones realizadas: **Webinar "*Interacción entre Caja-Deuda* y *Sostenibilidad Fiscal*".** Perú presentó su modelo integrado de gestión de activos y pasivos, Brasil expuso sobre previsión diaria de flujo de caja y uso de herramientas analíticas (SID, SUAFI), y Chile compartió estrategias de estabilidad macroeconómica. Celebrado en mayo del 2025, este seminario destacó la importancia de coordinar tesorería y	

	deuda para optimizar el gasto público y garantizar la sostenibilidad fiscal. **Webinar "*Innovación y Eficiencia Operativa*".** El Citibank, analizó las tendencias digitales que redefinen modelos de negocio y modernización de infraestructura financiera. Celebrado en septiembre del 2025, enfatizó la adopción de soluciones transaccionales ágiles y sostenibles, así como la ciberseguridad en ecosistemas digitales. **Webinar "*Resiliencia Digital*".** La Tesorería del Banco Mundial, explicó sobre las innovaciones como inteligencia artificial para optimizar liquidez, tokenización y blockchain para seguridad y eficiencia. Desarrollado en agosto del 2025, estas tecnologías fueron presentadas como pilares para la transformación digital en la gestión financiera pública. **Evidencias:** 9.2.3.1 Memoria Institucional 2025 9.2.3.2 Seminario innovación digital 9.2.3.3 Seminario tesorería en era digital	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	La Tesorería Nacional, en alianza estratégica con la Dirección de Desarrollo Social Supérate, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) y el Programa Mundial de Alimentos (PMA), continúa impulsando el Mercadito Agrícola y Artesanal, una iniciativa de triple impacto social, económico y ambiental que fortalece el desarrollo sostenible, promueve la inclusión económica y contribuye a la cohesión territorial.	

Documento Externo
SGC-MAP

	En 2025, la Tesorería Nacional realizó dos nuevas ediciones del Mercadito Agrícola y Artesanal, realizadas en los meses de abril y diciembre. En cada edición participaron más de 30 productores, artesanos y emprendedores, distribuidos en 20 puestos de venta, garantizando una oferta diversa e inclusiva que favoreció la generación de ingresos, la visibilidad de productos locales y la integración económica de mujeres, mipymes y grupos vulnerables. La primera edición del año, celebrada en abril, se enmarcó en las acciones institucionales con motivo del Día Mundial de la Tierra. La segunda, realizada en diciembre, integró un enfoque especial dirigido a promover la agricultura familiar y los huertos urbanos, con la participación destacada del FEDA a través de su programa Siembra Tu Patio. Asimismo, el Ministerio de Agricultura tuvo una presencia relevante mediante sus programas "Siembra Tu Huerto" y "SIEMBRA-RD", aportando plantas frutales de tamarindo y cereza, regaderas, y un total de 720 plántulas de lechuga, perejil, espinaca, rúcula, albahaca y ajíes, contribuyendo así al fortalecimiento de capacidades y al fomento de la producción doméstica sostenible. Los dos mercaditos realizados en 2025 generaron RD$474,951.46 en ventas directas para agricultores familiares, mujeres SúperEmprendedoras, artesanos, cooperativas agropecuarias, emprendedores verdes, mipymes y personas con discapacidad. **Se evidencia:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	9.1.4.1 Memoria Institucional 2025	
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.).	La implementación del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC) ha contribuido significativamente a la reducción del uso de papel dentro de la Tesorería, al migrar procesos tradicionales hacia herramientas digitales. 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 el MHyE y el PNUD 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 sistematización de la Gestión Documental ha agilizado significativamente los procesos internos, reduciendo los tiempos de ciclo en actividades como la gestión de pagos y la respuesta a solicitudes de información pública.	

Documento Externo
SGC-MAP

	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. **Se evidencia:** 9.2.5.1 Informe de implementación y avance TRANSDOC	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	**Indicadores de gestión:** Durante el periodo 2025, la Tesorería Nacional llevó a cabo el monitoreo de los indicadores de gestión del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP), en cumplimiento con las normativas establecidas, para medir su desempeño periódico y cumplir con la excelencia operativa y la rendición de cuentas. En promedio, la puntuación obtenida por indicador es de: • Índice de Gestión Presupuestaria (IGP): 84.33% • Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS): 95.65% • Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP): 87.15% • Transparencia Gubernamental: 99.09% • Normas Básicas de Control Interno (NOBACI): 96.84% • Índice de Control Interno (ICI): 96.49%	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Índice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE): 77.13% Estos resultados han destacado consistentemente un alto grado de cumplimiento de las normativas y procedimientos establecidos, reflejando la robustez de su sistema de control interno. Evaluación del Desempeño La Tesorería Nacional realizó la evaluación del Desempeño Laboral a sus 262 colaboradores, al finalizar el año 2025. Dentro de esta evaluación, el 52% fueron mujeres, para 136 colaboradoras, y el 48% fueron hombres, para 126 colaboradores. Este total se categorizó en: • Grupo I: 79 pnas; 30% • Grupo II: 35 pnas; 13% • Grupo III: 30 pnas; 11% • Grupo VI: 88 pnas; 34% • Grupo V: 30pnas; 11% Esta evaluación mostró que la TN cuenta con un personal altamente comprometido y competente, en función con los objetivos propuestos. **Evidencias:** 9.2.6.1 Memoria Institucional 2025 9.2.6.2 Informe técnico de los resultados del proceso de evaluación del desempeño laboral 2025	

Documento Externo
SGC-MAP

7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	En el 2025, la Tesorería Nacional se vio envuelta en la coordinación del XV Seminario anual Latinoamericano sobre gestión de Tesorerías Públicas, como presidente del Foro de Tesorerías Gubernamentales de América Latina (FOTEGAL), además de que, a nivel interno, concentró sus esfuerzos en la Implementación del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), en conjunto con el PNUD y la supervisión/apoyo del MHyE. Por tales motivos, la TN no registró participaciones en concursos oficiales, así como nuevos premios institucionales, ni renovación de certificaciones en los distintos sistemas de gestión	
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. En el 2025, ejecutó hasta Noviembre, la suma de RD$378,780,393.30 equivalente a un 77%. **Evidencias:** 9.2.8.1 Memoria Institucional 2025	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	Con la iniciativa por parte del Ministerio de Hacienda y Economía (MHyE), la Tesorería Nacional logró la implementación del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC). Este acuerdo, de beneficio para las dependencias seleccionadas del MHyE (entre éstas la TN), fue realizado con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), con un costo aprobado	

Documento Externo
SGC-MAP

	de USD$165,000. Sin embargo, como Entidad dependiente, pudimos contar con esta herramienta y sus bondades, gracias al auspicio del MHyE. Gracias a esta iniciativa, la TN pudo migrar la gestión de correspondencias internas y externas a una herramienta digital, donde se tienen las comunicaciones totalmente digitalizadas, se conoce su trazabilidad, así como la sistematización de este proceso, donde podremos tomar decisiones en caso de detectar oportunidades de mejoras, basadas en datos medibles y certeros, ofrecidos por TRANSDOC. Además, gracias a esta herramienta, tenemos la posibilidad de vinculación interinstitucional, eficientizando la recepción y tiempo de respuesta de solicitudes. Este logro ha impactado positivamente la gestión institucional de la TN, en cumplimiento con lo establecido en el Eje I "*Fortalecimiento Institucional e Innovación*" indicado en nuestro PEI 2025-2028. **Se evidencia:** **9.2.9.1** Acuerdo Interinstitucional MHyE-PNUD	

<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