

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de Hacienda

FECHA:

25 de junio 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	I.1.1 Se evidencia que en el Ministerio de Hacienda ha formulado y desarrollado un marco institucional (misión, visión y valores), alineado a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta las reformas del sector público, la digitalización, y la agenda nacional, el cual se puede visualizar en la pág. 136 del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026. Este marco estratégico fue definido y elaborado a través de una serie de talleres durante el proceso de Planeación Estratégica Institucional (2023-2026), lo cual se visualiza en el cronograma de trabajo durante la Etapa I, contando con la participación de los colaboradores y grupos de interés relevantes, incluyendo grupos claves como DIGEPRES, Tesorería Nacional, Bienes Nacionales, Catastro Nacional, Dirección General de Contrataciones Públicas, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Lotería Nacional, entre otros. Para la actualización del nuevo Marco Estratégico Institucional se ha considerado los instrumentos normativos del Estado Dominicano: la Constitución de la República del 2015, los ejes transversales de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) para el período 2010-2030; el	

Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP); el Plan de Gobierno y Plan Sectorial.

Es importante indicar que en el 2023 fue aprobado el PEI 2023-2026 y socializado de manera interna y externa, incluyendo las dependencias en un encuentro realizado en este MH. En este mismo sentido, fueron distribuidas tarjetas conteniendo el marco estratégico institucional y un código QR con acceso al documento. De igual manera, el PEI 2023-2026 se encuentra publicado en el portal de transparencia del MH con acceso del público en general.

Evidencias:

- I.1.1.1 [Plan Estratégico Institucional \(PEI 2023-2026\).](#)
- I.1.1.2 Cronograma de trabajo Plan Estratégico Institucional (PEI 2023-2026).
- I.1.1.3 Listado de Participantes segundo taller PEI.
- I.1.1.4 Listado de participantes socialización PEI 2023-2026 con los altos directivos del MH y sus dependencias.
- I.1.1.5 Correos de Convocatorias Talleres de la formulación y definición del Plan.
- I.1.1.6 Correo informativo sobre el inicio de formulación del PEI 2023-2026.
- I.1.1.7 [Marco Estratégico Institucional del MH en Portal web institucional 2023-2026.](#)
- I.1.1.8 Tarjeta de socialización marco institucional y ejes estratégicos.
- I.1.1.9 Marco estratégico SharePoint MH.

<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>I.1.2 Se evidencia que, durante el 2023 la institución continuó con su proceso de Planeación Estratégica Institucional (PEI 2023-2026), en donde se establece el nuevo marco de valores institucionales alineados a la misión y visión de la organización, respetando los principios establecidos por la constitución.</p> <p>La definición del nuevo marco de valores se realizó durante la ejecución de la Etapa I del cronograma de trabajo Y POSTERIORMENTE socializado de manera interna y externa, incluyendo las dependencias en un encuentro realizado en este MH</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.1.2.1. Plan Estratégico Institucional del MH (PEI 2023-2026).</p> <p>I.1.2.2. Listado de asistencia a socialización PEI 2023-2026 con los altos directivos del MH y sus dependencias.</p> <p>I.1.2.3. Fotos/videos de la socialización.</p> <p>I.1.2.4. Fotos de afiches con el marco estratégico institucional.</p> <p>I.1.2.5. Cronograma de trabajo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.</p> <p>I.1.2.6. Correos de Convocatorias Talleres de la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.</p> <p>I.1.2.7. Correo de sensibilización PEI 2023-2026.</p> <p>I.1.2.8. Marco Estratégico Institucional del MH en Portal web institucional 2023-2026.</p> <p>I.1.2.9. Proceso de Contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.</p>	
---	--	--

<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>I.1.3 Se evidencia que el Ministerio de Hacienda continuó su proceso de planeación estratégica y como parte de la Etapa I de la ejecución del cronograma de trabajo para la formulación del PEI 2023-2026. En esta etapa definió la misión, visión y los valores asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, reformas del sector público, END, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y a todas las prioridades del actual gobierno, la cual fueron establecidas en el PEI 2023-2026.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.1.3.1. Plan Estratégico Institucional (PEI 2023-2026) (Pág. 30).</p> <p>I.1.3.2. Listado de asistencia a socialización PEI 2023-2026 con los altos directivos del MH y sus dependencias.</p> <p>I.1.3.3. Fotos/videos de la socialización.</p> <p>I.1.3.4. Cronograma de trabajo Plan Estratégico Institucional (PEI 2023-2026).</p> <p>I.1.3.5. Lista de participantes talleres del PEI 2023-2026.</p> <p>I.1.3.6. Correos de Convocatorias Talleres de la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.</p> <p>I.1.3.7. Correo de sensibilización PEI 2023-2026.</p> <p>I.1.3.8. Marco Estratégico Institucional del MH en Portal web institucional 2023-2026.</p> <p>I.1.3.9. Proceso de Contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.</p>	
--	---	--

<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>I.1.4 En el Ministerio de Hacienda se garantiza una comunicación y socialización de la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos a todos los colaboradores y al público externo.</p> <p>El MH ha compartido la misión, visión y valores a través de los diferentes medios de comunicación tales como el portal para colaboradores (Intranet), MH informa (correos a los colaboradores) y afiches colocados en los diferentes lugares estratégicos en la institución.</p> <p>La misión, la visión y los valores se socializan durante la inducción al personal de nuevo ingreso para asegurar el conocimiento de los mismos.</p> <p>De igual manera, se garantiza que el público externo conozca nuestra misión, visión, valores y objetivos estratégicos a través de los medios externos, tales como el portal web institucional, afiches en el área de atención al público, y en el portal de Transparencia institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.1.4.1. Marco Estratégico Institucional del MH en Portal web institucional 2023-2026.</p> <p>I.1.4.2. Procedimiento de inducción al Personal de Nuevo Ingreso.</p> <p>I.1.4.3. Presentación de inducción del personal</p> <p>I.1.4.4. Socialización del Código de Ética.</p> <p>I.1.4.5. Código de ética y Aprobación.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la</p>	<p>I.1.5 El ministerio revisa y actualiza periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias, con</p>	

<p>visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>la finalidad de asegurar su efectivo funcionamiento y su preparación para nuevos desafíos.</p> <p>En la Etapa I, actividad II del cronograma de trabajo para la actualización del PEI, se tomaron en cuenta las estrategias para adaptar a los cambios en el entorno, realizando un análisis de las fuerzas restrictivas e impulsoras. Para este análisis se realizaron talleres junto a los grupos de interés.</p> <p>A través de estos talleres, se evidencia la preparación para nuevos desafíos utilizando el análisis PESTEL donde se analiza factores externos: político, económico, social, tecnológico y medioambiental. Y factores internos: prestación del servicio, políticas, planes y desarrollo organizacional, gestión humana, gestión y liderazgo e imagen y posicionamiento institucional. También fue realizado un análisis FODA y el análisis de los grupos de interés. En efecto, estos análisis fueron implementados para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2023-2026 mediante la conformación de equipos de trabajo multidisciplinarios, en el cual se definieron los resultados, indicadores, metas y riesgos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.1.5.1. Plan Estratégico Institucional (PEI 2023-2026): Capítulo V- pág. 80. Análisis FODA del MH. Capítulo VII- Matriz de resultados, indicadores y metas al 2026. Capítulo VI- pág. 104 Marco estratégico Institucional.</p>	
---	--	--

	<p>Capítulo VII- pág. 108 Matriz de resultados, indicadores y metas al 2026.</p> <p>I.1.5.2. Cronograma de trabajo Plan Estratégico Institucional (PEI 2023-2026).</p> <p>I.1.5.3. Correos de Convocatorias a talleres de la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.</p> <p>I.1.5.4. Lista de participantes taller levantamiento FODA y taller de formulación del PEI 2023-2026.</p> <p>I.1.5.5. Fotos de los talleres de levantamiento FODA y formulación del PEI.</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>I.1.6. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda (MH) cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo apegados al Decreto 791-21, el cual gestiona la prevención de comportamientos no éticos y promueve el conjunto de acciones para fomentar el apego a los principios éticos a través de charlas, talleres, correos electrónicos informativos, entre otros medios, a los colaboradores sobre la ética institucional.</p> <p>También cuenta con un Código de Ética Institucional, socializado durante la inducción del personal y a través del correo institucional. Los colaboradores firman una Certificación de Conocimiento y Compromiso de haber recibido un ejemplar del Código de Ética, haberlo leído y entendido, a comprometerse a cumplir con los requerimientos sobre comportamientos y éticos, y el compromiso de cumplir con el código de ética del MH, el Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos establecido por Ley no. 41-08</p>	

de la Función Pública y su Reglamento de Relaciones Laborales No. 523-09 y otros requisitos necesarios.

La institución cuenta con buzones de ética (denuncias) ubicados en lugares estratégicos de las instalaciones, y con un correo, en el cual los colaboradores puedan realizar sus denuncias, consultas, y cualquier asesoría y/o información ante cualquier caso antiético, de incumplimiento, o corrupción.

En este mismo orden, en el 2023, fue aprobada y socializada la Política de Prevención del Acoso Laboral. Donde se puso a disposición de los empleados un buzón virtual en lugares estratégicos de la institución, al cual se accede a través de un código QR donde pueden denunciar cualquier situación de acoso laboral.

De igual modo, en el 2023, con el financiamiento del BID, fue implementada la herramienta ELSA y a través de la misma fue realizada la encuesta para medir el nivel de conocimiento del acoso laboral en el MH.

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

proveedores firman el compromiso ético de proveedores del Estado de la Dirección General de Contrataciones Públicas.

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

Evidencias:

- I.1.6.1. Código de Ética del MH.
- I.1.6.2. Socialización del Código de Ética.
- I.1.6.3. Socialización y Charlas del Régimen Ético y Disciplinario a los colaboradores.
- I.1.6.4. Certificación de Conocimiento y Compromiso del Código de Ética del MH.
- I.1.6.5. Captura de pantalla Declaraciones juradas de los funcionarios de Libre nombramiento y remoción y de áreas sensibles del MH.
- I.1.6.6. Captura de pantalla Compromisos éticos de los funcionarios de Libre nombramiento y remoción y de áreas sensibles del MH.
- I.1.6.7. Captura de pantalla Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo del MH.
- I.1.6.8. Captura de pantalla de la Socialización de mecanismos de denuncias éticas (buzones, correo, etc.) en el 2023.
- I.1.6.9. Captura de pantalla de la Socialización de mecanismos de denuncia de acoso laboral (buzones, correo, etc.) en el 2023.

	<p>I.1.6.10. Conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo del MH.</p> <p>I.1.6.11. Plan de Trabajo de las CEP, informes de logro y seguimiento del plan.</p> <p>I.1.6.12. Procedimiento sobre la Aplicación del Régimen Ético y Disciplinario/ Amonestaciones.</p> <p>I.1.6.13. Estadísticas de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través del Sistema 311.</p> <p>I.1.6.14. Procedimientos de Compras y Contrataciones del MH.</p> <p>I.1.6.15. Compromiso Ético de Proveedores del Estado de la Dirección General de Contrataciones Públicas.</p> <p>I.1.6.16. Captura de pantalla acceso a encuesta por medio de herramienta ELSA.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>I.1.7. Como institución, se refuerza la confianza mutua, la lealtad y el respeto, entre todos los miembros de la organización realizando reuniones de staff en las diferentes direcciones/unidades del ministerio.</p> <p>De igual manera, a través de la Encuesta de medición de Clima Organizacional aplicada a todos los colaboradores se evalúa la percepción de los colaboradores en cuanto a la confianza y el respeto entre los miembros de la organización, y como resultado de este, se establecen planes de acción para el fortalecimiento de estos factores entre los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>I.1.7.1. Convocatorias reuniones con directivos y equipos.</p> <p>I.1.7.2. Fotografías de las reuniones de equipo Dirección Planificación y Desarrollo, durante el 2023.</p> <p>I.1.7.3. Encuesta de Medición del Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo del MH, 2023.</p> <p>I.1.7.4. Resultados de los atributos relacionados al liderazgo, respeto o confianza en la Encuesta de medición de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo del MH, 2023.</p> <p>I.1.7.5. Planes de Acción resultantes de la Encuesta de Medición del Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo del MH, 2023.</p> <p>I.1.7.6. Procedimiento de Medición del Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo en el MH.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>I.2.1. En el Ministerio de Hacienda (MH) se estableció una estructura organizativa que permite una adecuada gestión en las áreas y la misma fue aprobada y refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante Resolución Núm. 182-2023.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

De igual manera, el ministerio cuenta con un Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional, que define e instruye oportunamente las actualizaciones de la estructura organizativa, los procedimientos, políticas, manuales, funciones y responsabilidades y/o cualquier otra documentación de la institución, alineados a la estrategia institucional y a las necesidades de los grupos de interés, las cuales garanticen la agilidad de la organización.

Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cuenta con los Manuales de Organización y Funciones (MOF) y el Manual de Descripción de Cargos aprobado y actualizado mediante resolución Núm. 155-2023, acorde a la estructura organizativa, los cuales contienen las diferentes funciones y responsabilidades de las áreas en todos los niveles de la institución y las competencias que deben poseer cada cargo para su buen desempeño.

Para garantizar la agilidad de la organización, también se mide las competencias del personal, a través de los acuerdos y evaluación de desempeño para garantizar la agilidad en la organización.

Evidencias:

- 1.2.1.1. Manual de Cargos del MH.
- 1.2.1.2. Manual de Organización y Funciones (MOF).
- 1.2.1.3. Listado de documentos.
- 1.2.1.4. Acuerdos de Desempeño del personal.
- 1.2.1.5. Evaluaciones de Desempeño de los colaboradores (procedimiento, monitoreo y correo de seguimiento en el sistema).

	<p>I.2.1.6. Procedimiento de la Gestión de la documentación Institucional del MH.</p> <p>I.2.1.7. Organigrama del MH aprobado.</p> <p>I.2.1.8. Resolución Núm. 092-2021 que aprueba la estructura del Ministerio de Hacienda.</p> <p>I.2.1.9. Resolución Núm. 155-2023, que aprueba manual de funciones del MH, DGAPF y DGCP.</p> <p>I.2.1.10. Captura de pantalla Indicadores 01.3 Estandarización de Procesos, 04.1 Estructura Organizativa, 04.2 Manual de Organización y Funciones y 04.3 Manual de Cargos Elaborado en el SISMAP.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>I.2.2. A través del Plan Operativo Anual, se definen los objetivos y resultados para todas las áreas y niveles de la organización.</p> <p>A través del software Khristal, se realiza el monitoreo de los avances de los resultados cuantificables establecidos en el POA. Asimismo, para medir y evaluar el desempeño de la organización, se cumple con los indicadores establecidos por los órganos rectores.</p> <p>Asimismo, mediante la Memoria Institucional las unidades plasman los resultados de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.2.1. POA de las áreas del MH del 2023.</p> <p>I.2.2.2. Informes de Monitoreo y Seguimiento Trimestrales del POA de las áreas del MH del 2023.</p> <p>I.2.2.3. Memoria Institucional del MH 2023.</p> <p>I.2.2.4. Cumplimiento Indicadores del SISMAP.</p>	

	<p>I.2.2.5. Cumplimiento Indicadores de SISCOMPRAS.</p> <p>I.2.2.6. Reportes indicadores SMMGP.</p> <p>I.2.2.7. Captura herramienta Khristal</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>I.2.3. Se evidencia que el MH incluye las mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento tomando en consideración el, Plan Estratégico Institucional 2023-2026, el cual tiene definido los objetivos y metas de la institución a mediano plazo y el mismo es elaborado tomando en consideración las necesidades expuestas por los diferentes grupos de interés y sus expectativas durante las reuniones realizadas.</p> <p>El ministerio cuenta con el Plan Operativo Anual (POA), el cual tiene establecido los productos de las distintas áreas de la institución, en el que se monitorea periódicamente para medir su nivel de desempeño y, en consecuencia, de este se emiten y comparten los correspondientes informes de seguimiento.</p> <p>Se evidencia que el Ministerio de Hacienda introduce mejoras en su sistema de gestión y busca el mayor rendimiento de la organización aplicando aquellos mecanismos que nos permiten obtener la retroalimentación de estos, tales como: Mecanismos de buzón de quejas y sugerencias, mesas de trabajo, proyecto de simplificación de trámites (burocracia cero), entre otros.</p> <p>Con el compromiso de fomentar la inclusión e igualdad de oportunidades en nuestros colaboradores en consonancia son sus</p>	

	<p>expectativas y necesidades, el ministerio cuenta con políticas de Igualdad de Género y de inclusión laboral de personas con diversidad funcional.</p> <p>De igual manera, se ha creado una Unidad de Género, para el diseño e implementación de acciones desde esta perspectiva. Estas acciones se encuentran planificadas en el POA.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.3.1. POA de las áreas del MH del 2023.</p> <p>I.2.3.2. Informes de Monitoreo y Seguimiento del POA de las áreas del MH del 2023.</p> <p>I.2.3.3. Política de Igualdad de Género.</p> <p>I.2.3.4. Política de inclusión laboral de personas con diversidad funcional.</p> <p>I.2.3.5. Procedimiento Manejo de buzón de Quejas y Sugerencias de los colaboradores.</p> <p>I.2.3.6. Formulario de buzón de Quejas y Sugerencias de los colaboradores.</p> <p>I.2.3.7. POA Unidad de Género.</p> <p>I.2.3.8. Informe de avance POA Unidad de Género.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>I.2.4. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda (MH), realizó un ejercicio para la identificación y valoración de los riesgos a través de varios talleres llevados a cabo durante las reuniones de actualización del PEI 2023-2026.</p> <p>El ministerio cuenta con el sistema KRISTAL, que facilita el monitoreo de los resultados en cuanto a los objetivos estratégicos y operativos establecidos.</p>	

Asimismo, la institución implementa metodologías que cumplen con los requerimientos de los órganos rectores. Entre estas metodologías está la Guía VAR, que identifica los objetivos, análisis, tratamiento y mitigación de los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la institución.

Se ha implementado los procesos y controles a través de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), apegados a la Ley 10-07, que instituye el sistema nacional de control interno (SINACI).

Evidencias:

- I.2.4.1. POA de las áreas del MH del 2023.
- I.2.4.2. Informes/Reportes de Monitoreo y Seguimiento del POA de las áreas del MH del 2023.
- I.2.4.3. Informe de Monitoreo (Seguimiento a la planificación.
- I.2.4.4. Metodología de Valoración y Riesgos (VAR) aprobado.
- I.2.4.5. Matrices de valoración de riesgos.
- I.2.4.6. Matrices de Seguimiento de las NOBACI.
- I.2.4.7. Reportes de Monitoreo y Seguimiento de las NOBACI, 2023.
- I.2.4.8. [Sistema de carga de evidencias de las NOBACI.](#)
- I.2.4.9. [Cronograma de trabajo Plan Estratégico Institucional \(PEI\) 2023-2026.](#)
- I.2.4.10. Correos de Convocatorias Talleres de la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.
- I.2.4.11. Convocatoria Taller Mapa y Plan de Riesgos PEI y POA en la definición del PEI 2023-2026.

	I.2.4.12. Listado de participantes taller Mapa y Plan de Riesgos PEI 2023-2026 y POA.	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	<p>I.2.5. La institución ha asumido el compromiso de llevar en práctica el Modelo CAF como Modelo de Gestión de Calidad, para la mejora de continua de la calidad de los procesos y servicios que se ofrecen en la institución. A raíz de la implementación de este modelo, se establecen planes de mejora.</p> <p>La institución inició el proceso de licitación para la consultoría de la implementación de las Normas ISO 37001:2016 del Sistema de Gestión de Antisoborno y la Norma ISO 37301:2021 del Sistema de gestión de Cumplimiento. Actualmente, el ministerio se encuentra en la implementación del plan de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.5.1. Proceso de contratación para la consultoría de Implementación de las ISO 37001:2016 sobre Sistemas de gestión Antiborno y la ISO 37301:2021 del Sistema de gestión de Cumplimiento.</p> <p>I.2.5.2. Planificación de actividades y proyectos (Plataformas Planner y Trello).</p> <p>I.2.5.3. Autoevaluación CAF 2023</p> <p>I.2.5.4. Convocatoria Taller Autoevaluación CAF.</p> <p>I.2.5.5. Plan de mejora institucional de la Autoevaluación CAF 2023.</p> <p>I.2.5.6. Cronograma de trabajo de la Autoevaluación CAF 2023.</p> <p>I.2.5.7. Matriz de Puntuación CAF.</p> <p>I.2.5.8. Informe Autoevaluación CAF 2023.</p>	

	<p>I.2.5.9. Registro de participantes reuniones Autoevaluación CAF 2022.</p> <p>I.2.5.10. Conformación del Comité de Calidad.</p> <p>I.2.5.11. Guía de la Autoevaluación CAF.</p> <p>I.2.5.12. Resultados Monitoreo SISMAP (indicadores 01.1 Autoevaluación CAF, 01.2 y Plan de Mejora Modelo CAF.</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>I.2.6. Se asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés e interna en toda la organización, a través de las políticas de comunicación y procesos de la Dirección de Comunicaciones de la institución.</p> <p>Asimismo, en el POA de la Dirección de Comunicaciones se planifican las actividades y recursos para asegurar la gestión efectiva de la comunicación interna y externa.</p> <p>Contamos con un Plan de Comunicación interna y externa, que detalla los canales de comunicación utilizados en el ministerio, incluyendo Portal Web de colaboradores (Intranet), correos de información para los colaboradores, murales informativos, pantallas de TV con informaciones generales, redes sociales, entre otros, el cual incluye el alcance del mismo.</p> <p>La dirección de Comunicaciones actualiza a los colaboradores de las novedades, mediante las publicaciones de los boletines del MH Informa.</p> <p>Durante el 2023, fue creado un canal de WhatsApp para mantener informados a los colaboradores sobre las novedades del ministerio.</p>	

	<p>La efectividad de la comunicación se analiza a través del reporte de cobertura de medios, Reporte de desempeño, <i>media toolkit</i>, el estudio anual de percepción pública y encuesta de efectividad de la comunicación interna.</p> <p>El ministerio cuenta con la certificación NORTIC EI, Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.6.1. Plan de comunicación interna y externa, 2022-2023.</p> <p>I.2.6.2. Política de Comunicación Institucional.</p> <p>I.2.6.3. POA de la Dirección de Comunicaciones del 2023</p> <p>I.2.6.4. Calendario de publicaciones.</p> <p>I.2.6.5. Publicaciones internas y externas a través de los diferentes medios (redes sociales, correos electrónicos, etc.).</p> <p>I.2.6.6. MH Informa.</p> <p>I.2.6.7. Guía mensual de contenidos digitales.</p> <p>I.2.6.8. Reporte mensual de diseño gráfico.</p> <p>I.2.6.9. Reporte mensual de campañas.</p> <p>I.2.6.10. NORTIC EI: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>I.2.7. A través del Plan Operativo Anual definimos los productos necesarios para la ejecución de las actividades en las unidades organizativas de la institución, con la finalidad de asegurar que se ejecuten con las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos.</p>	

Para reforzar estas condiciones, la institución se auxilia de herramientas como el portal web de colaboradores (INTRANET), el cual contiene un repositorio de consulta, con la documentación de la institución (manuales, guías, procedimientos, etc.).

Mediante Capacitaciones planificadas, aseguramos que los colaboradores cuenten con el conocimiento necesario para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.

De igual manera, se evidencia el uso de otras tecnologías que permiten una debida planificación de las actividades, manejo de proyectos, y trabajo en equipo tales como el Planner y el Trello. Cabe destacar que, el Ministerio cuenta con equipos tecnológicos (laptops, surfaces, entre otros) que permiten mayor agilidad, y mejora en la respuesta por parte de su recurso humanos.

Asimismo, para eficientizar la interacción entre las áreas y fomentar el trabajo en equipo, el Ministerio de Hacienda cuenta con un software para el proceso de monitoreo de los planes operativos Evaluación (KRISTHAL) y un sistema para gestión digital de correspondencias internas y externas y transparencia documental (TRANSDOC).

Evidencias:

I.2.7.1. POA 2023.

I.2.7.2. Plan de capacitaciones.

I.2.7.3. Informe de ejecución del POA

	<p>I.2.7.4. Portal web Institucional (Intranet).</p> <p>I.2.7.5. Herramienta Trello.</p> <p>I.2.7.6. Herramienta Planner.</p> <p>I.2.7.7. Captura de pantalla herramienta KRISTAL.</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>I.2.8. La institución asegura una buena comunicación interna, externa y a todos los grupos de interés en toda la organización a través de las políticas de comunicación y procesos de la Dirección de Comunicaciones.</p> <p>Contamos con un Plan de Comunicación interna y externa, que detalla los canales de comunicación tales como, Portal web de colaboradores (Intranet), MH Informa (Correos para los colaboradores), murales informativos, pantallas de tv con informaciones generales, redes sociales, entre otros, incluido el alcance de este.</p> <p>Aseguramos una buena comunicación interna con la difusión de campañas, artes informativos y audiovisuales sobre las iniciativas, programas y proyectos institucionales, garantizando las adaptaciones de lenguaje, formato y canales para que todos los grupos ocupacionales reciban y comprendan los contenidos según la Matriz de identificación de públicos, contenida en la Política de Comunicación Institucional.</p> <p>Afianzamos la comunicación externa sobre la base estratégica, ejecutando planes y acciones en base a los objetivos de la gestión, cuidadosamente articulados en el Plan de Comunicación v Externa 2022- 2023.</p>	

	<p>Priorizamos las necesidades e intereses de nuestros públicos, creando y publicando contenidos que se originan en sus inquietudes manifestadas a través de las plataformas digitales.</p> <p>La efectividad de la comunicación se analiza a través del reporte de cobertura de medios, Reporte de desempeño, <i>media toolkit</i>, el estudio anual de percepción pública y encuesta de efectividad de la comunicación interna.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.8.1. Plan de comunicación interna y externa, 2022-2023.</p> <p>I.2.8.2. Políticas de Comunicación Institucional</p> <p>I.2.8.3. Calendario de publicaciones.</p> <p>I.2.8.4. POA de la Dirección de Comunicaciones del 2023.</p> <p>I.2.8.5. Publicaciones internas y externas a través de los diferentes medios (redes sociales, correos electrónicos / MH informa, etc.)</p> <p>I.2.8.6. Guía mensual de contenidos digitales.</p> <p>I.2.8.7. Reporte mensual de diseño gráfico.</p> <p>I.2.8.8. Reporte mensual de campañas.</p> <p>I.2.8.9. Captura de pantalla del canal de MH en WhatsApp.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>I.2.9. La institución cuenta con una política de innovación y muestra su compromiso desarrollando y participando en actividades promoviendo una cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>Cada año se desarrolla “La Semana de la Calidad”, un espacio en donde se intercambian</p>	

conocimientos sobre el impacto positivo de la implementación de la calidad en los procesos y servicios.

En el 2023 se realizó un taller de Innovación Pública (Hackathon) durante la celebración de la semana de la calidad e innovación, impartido por el equipo de la fundación Enlata.

Para promover una cultura de mejora continua, en el 2023 como parte de la agenda de la Semana de la Calidad, se impartió la charla Innovación y Creatividad Organizacional.

De igual manera, a través de la implementación de las NOBACI y CAF, como parte del sistema de gestión de calidad, el ministerio acciones para el fomento de la mejora continua y se establecen planes de acción de las mejoras identificadas en las evaluaciones de estas metodologías.

Evidencias:

I.2.9.1. Política de innovación.

I.2.9.2. Agenda y Programa de Actividades Semana de la Calidad 2023.

I.2.9.3. Celebración de la Semana de la Calidad 2023.

I.2.9.4. Autoevaluación CAF 2023.

I.2.9.5. Cronograma de trabajo de la Autoevaluación CAF 2023.

I.2.9.6. Minutas de reuniones Autoevaluación CAF 2023.

I.2.9.7. Informe Autoevaluación CAF 2023.

I.2.9.8. Planes de Mejoras Institucional de la Autoevaluación CAF 2023.

	<p>I.2.9.9. Registro de participantes reuniones Autoevaluación CAF 2023.</p> <p>I.2.9.10. Guía de la Autoevaluación CAF.</p> <p>I.2.9.11. Informe de Seguimiento y Monitoreo NOBACI 2023.</p> <p>I.2.9.12. Resultados Monitoreo SISMAP (Indicadores 01.1 Autoevaluación CAF, 01.2 Plan de Mejora Modelo CAF.</p> <p>I.2.9.13. Fotografías participantes taller de Innovación Pública (Hackathon).</p> <p>I.2.9.14. Convocatoria del taller de Innovación Pública (Hackthon).</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>I.2.10. La institución comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los colaboradores y grupos de interés relevantes, realizando reuniones</p> <p>Mediante las políticas de comunicación y procesos de la Dirección de Comunicaciones de la institución.</p> <p>En el ministerio se realizan reuniones con los equipos de trabajo y grupos externos para comunicar los cambios. También se utilizan diferentes canales internos y externos para la difusión de dichas iniciativas.</p> <p>Para las publicaciones se define el cuándo, qué y cómo comunicar en el calendario y para el monitoreo se realiza los reportes de campañas y contenidos digitales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.10.1. Plan de comunicación interna y externa, 2022-2023.</p>	

	<p>I.2.10.2. Política de Comunicación Institucional.</p> <p>I.2.10.3. Calendario de publicaciones.</p> <p>I.2.10.4. Publicaciones internas y externas a través de los diferentes medios (redes sociales, correos electrónicos / MH informa, etc.).</p> <p>I.2.10.5. Guía mensual de contenidos digitales.</p> <p>I.2.10.6. Reporte mensual de diseño gráfico.</p> <p>I.2.10.7. Reporte mensual de campañas.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>I.3.1. En la institución se predica con el ejemplo, actuando en consonancia a los valores institucionales establecidos en el PEI-2023-2026.</p> <p>Se evidencia que el Ministerio de Hacienda estimula la conformación de diferentes Comités en la organización, tales como el Comité de Calidad, Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, Comité de NOBACI, Comité de Seguridad y Salud del Trabajo (SISTAP), Comité de Salud, Comité de Transversalización de Género, Comité de Compras, entre otros equipos de trabajo. Mediante los cuales se promueve la implementación de mejoras en los procesos, se fomenta la integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, responsabilidad y agilidad como parte de la cultura en la organización.</p>	

	<p>En el 2023, fue aprobada y socializada la política para el programa de reconocimiento al servidor estrella, donde en el marco de la celebración del 179 aniversario del Ministerio de Hacienda, fueron galardonados 34 colaboradores de 93 nominados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.3.1.1. Conformación del Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</p> <p>I.3.1.2. Conformación Comité de NOBACI.</p> <p>I.3.1.3. Conformación del Comité de Transversalización de Género.</p> <p>I.3.1.4. Conformación del Comité de Calidad Institucional.</p> <p>I.3.1.5. Conformación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.</p> <p>I.3.1.6. Plan Estratégico Institucional PEI-2023-2026.</p> <p>I.3.1.7. Política de Reconocimiento al Servidor Estrella.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>I.3.2. Se evidencia que en el Ministerio de Hacienda se inspira a través de una cultura y liderazgo impulsada por la innovación y confianza mutua, y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, a través de la aplicación de políticas institucionales de Igualdad de Género y sobre la Inclusión laboral de personas con diversidad funcional en la institución. Estas acciones se implementan con la finalidad de promover una cultura de inclusión donde cada colaborador se sienta identificado con la misión, visión y los objetivos, y el compromiso de la máxima autoridad y los líderes de cada área con el fortalecimiento institucional.</p>	

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

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

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

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

	<p>Como parte de fomentar el respeto y la protección integral de los colaboradores, en el 2023, a través de la Unidad de Igualdad de Género (UIG), fue aprobada y socializada la Política de Prevención del Acoso Laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.3.2.1. Política de Igualdad de Género.</p> <p>I.3.2.2. Resolución Núm. 183-2021 que crea el Comité de transversalización de género del MH.</p> <p>I.3.2.3. Política de inclusión laboral de personas con diversidad funcional.</p> <p>I.3.2.4. Socialización de la Política de Igualdad de Género.</p> <p>I.3.2.5. Socialización de la Política de inclusión laboral de personas con diversidad funcional.</p> <p>I.3.2.6. Fotografías de Paneles, Charlas y Talleres sobre la fomentación de la igualdad de género y la inclusión laboral.</p> <p>I.3.2.7. Procedimiento de Tramitación y Registro de Permisos.</p> <p>I.3.2.8. Procedimiento de tramitación de Solicitudes de Licencia.</p> <p>I.3.2.9. Relación de colaboradores con diversidad funcional en el MH.</p> <p>I.3.2.10. Política de Prevención del Acoso Laboral.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>I.3.3. En la institución, a través del equipo de Comunicaciones, Recursos Humanos y demás líderes, se informan y consultan a los colaboradores periódicamente sobre asuntos claves relacionados a la organización a través de los distintos medios y/o canales, tales como comunicaciones, circulares, correos electrónicos, portal de colaboradores</p>	

(intranet), redes sociales, murales informativos, boletines informativos y las distintas encuestas que se realizan.

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

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

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

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

Evidencias:

I.3.3.1. Plan de Comunicación Interna del MH.

I.3.3.2. Correos del MH Informa (Comunicación la personal).

I.3.3.3. Circulares a todo el personal.

	<p>I.3.3.4. Portal de Colaboradores (Intranet).</p> <p>I.3.3.5. Política de Comunicación Institucional (Interna y Externa), 2022-2023.</p> <p>I.3.3.6. Procedimiento de Encuestas Internas.</p> <p>I.3.3.7. Procedimiento de Medición de Clima organizacional, Gerencia y Liderazgo.</p> <p>I.3.3.8. Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo.</p> <p>I.3.3.9. Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo, 2023.</p> <p>I.3.3.10. Plan de acción de la Encuesta Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo.</p> <p>I.3.3.11. Estadísticas del Clima Organizacional en el MH.</p> <p>I.3.3.12. Procedimiento y Formulario de Buzón de Quejas y/o Sugerencias para colaboradores.</p> <p>I.3.3.13. Matrices de análisis y Resultados de las Encuestas.</p> <p>I.3.3.14. Informe y Encuesta de la Percepción de los Colaboradores sobre la Responsabilidad Social Institucional, 2023.</p> <p>I.3.3.15. Informe y Encuesta de Satisfacción sobre las Actividades realizadas en el MH, 2023.</p> <p>I.3.3.16. Informe de encuestas servicios del Atrio Central (Cafetería).</p> <p>I.3.3.17. Indicador 09.5 Encuesta de Clima Laboral SISMAP.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>I.3.4. Se evidencia el empoderamiento y apoyo al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, a través de las diferentes capacitaciones trazadas, tales como, asesorías, capacitaciones, entrenamientos, incluidas en el Plan de Capacitación Anual y el Plan de Desarrollo Individual y de Equipo, los cuales buscan fortalecer de manera continua las</p>	

capacidades técnicas de los colaboradores, con la finalidad de desarrollar sus competencias y eficientizar el desempeño de sus funciones.

De igual manera, se les proporciona retroalimentación a los colaboradores luego de su evaluación de desempeño anual, incluyendo aquellos casos en donde se identifiquen brechas de desempeño, si las hubiere.

Se coordinan diferentes capacitaciones específicas en función a la detección de necesidades de acuerdo con los resultados de su evaluación como acciones de mejora, con el objetivo de fortalecer el desempeño de los colaboradores en sus tareas y funciones.

Los resultados de las evaluaciones son monitoreados en el SISMAP, mediante el indicador 08. Gestión del desarrollo.

Evidencias:

I.3.4.1. Sistema de Acuerdos de Desempeño.

I.3.4.2. Monitoreo de los Acuerdos de Desempeño Laboral.

I.3.4.3. POA de DRH, 2023.

I.3.4.4. Correos del Monitoreo de los Acuerdos de Desempeño Laboral.

I.3.4.5. Plan de Capacitación Anual del 2023.

I.3.4.6. Plan de Desarrollo Individual 2023.

I.3.4.7. Listado y estadísticas de Capacitaciones ejecutadas en el 2023.

I.3.4.8. Listado de participantes de capacitaciones realizadas en el 2023.

I.3.4.9. Correos con inicio de proceso de detección de necesidades de capacitaciones y sus matrices.

	<p>I.3.4.10. Procedimiento de Gestión de capacitación.</p> <p>I.3.4.11. Procedimiento de Evaluación anual de desempeño basada en logro de metas y competencias.</p> <p>I.3.4.12. Indicador 08. Gestión del desarrollo, SISMAP.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>I.3.5. El Ministerio de Hacienda (MH) motiva y potencializa al personal, fomentando una cultura de consenso, mejora continua y participación delegando funciones y responsabilidades a aquellas personas que demuestran su capacidad para ejercer dicha delegación.</p> <p>La delegación de las responsabilidades y competencias en las operaciones, se describen en el Manual de Descripción de Cargos de la institución.</p> <p>De igual manera, la organización ha establecido políticas a seguir para cubrir o suplir las posiciones interinas de los directivos descritas en el procedimiento de tramitación de Suplencia del MH. Cada director de área tiene establecido formalmente quien es su suplente o representante en caso de no estar presente, para el control de la planificación de cada área y rendición de cuentas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.3.5.1. Manual de Cargos del MH.</p> <p>I.3.5.2. Procedimiento de Tramitación de Suplencia.</p> <p>I.3.5.3. Correos de comunicación.</p> <p>I.3.5.4. Sistema de Acuerdos de Desempeño.</p>	

	<p>I.3.5.5. Monitoreo de los Acuerdos de Desempeño Laboral.</p> <p>I.3.5.6. Retroalimentación sobre la Evaluación del Desempeño de los colaboradores.</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>I.3.6. Se evidencia que en el Ministerio de Hacienda (MH) promueve una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nuevas demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios), a través de sus políticas y procedimientos de Gestión de capacitación en el MH.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos, a través del Departamento Capacitación y Desarrollo, mantiene una activa agenda de talleres, charlas y cursos para los empleados, a fin de fortalecer sus competencias y habilidades.</p> <p>El Plan de capacitación anual se ha diseñado basado en la detección de necesidades de capacitación levantadas en cada una de las áreas del ministerio, según lo estipulado en el POA del área de Recursos Humanos.</p> <p>Anualmente, se les remite el formulario de detección de necesidades de capacitación a los encargados y directivos de cada área con el objetivo de que puedan incluir las diferentes capacitaciones que necesitan sus colaboradores para su crecimiento y aprendizaje profesional.</p> <p>De igual manera, la Institución destina recursos financieros para la matriculación de maestrías,</p>	

	<p>diplomados y cursos de especialización técnica a colaboradores de diferentes áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.3.6.1. Plan de Capacitación Anual del MH, 2023.</p> <p>I.3.6.2. Indicador 08. Gestión del desarrollo, SISMAP.</p> <p>I.3.6.3. Plan de Desarrollo Individual 2023.</p> <p>I.3.6.4. Listado y estadísticas de Capacitaciones ejecutadas en el 2023.</p> <p>I.3.6.5. Listado de participantes de capacitaciones realizadas en el 2023.</p> <p>I.3.6.6. Correos con inicio de proceso de detección de necesidades de capacitaciones y sus matrices.</p> <p>I.3.6.7. Procedimiento de Gestión de capacitación.</p> <p>I.3.6.8. POA de la DRH, 2023.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>I.3.7. Se evidencia que líderes de las diferentes direcciones del Ministerio, reconocen y premian los esfuerzos de los colaboradores y equipos de trabajo en las diferentes áreas, como iniciativas propias de las unidades organizativas, a través de la aplicación de políticas de reconocimiento a colaboradores destacados por el buen desempeño de sus labores y logro de metas.</p> <p>En el 2023, fue aprobada y socializada la política para el programa de reconocimiento al servidor estrella, donde en el marco de la celebración del 179 aniversario del Ministerio de Hacienda, fueron galardonados 34 colaboradores de 93 nominados.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>I.3.7.1. Política de Reconocimiento al colaborador destacado del trimestre, Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>I.3.7.2. Convocatorias de reuniones de reconocimiento a colaboradores destacados.</p> <p>I.3.7.3. Fotografías de actividad de reconocimiento a colaboradores destacados.</p> <p>I.3.7.4. Política de Reconocimiento al Servidor Estrella.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>I.4.1.A través del proceso de planeación estratégica, durante la Etapa I, previamente planificada en el cronograma, se identificaron las necesidades y expectativas de los grupos de interés y sus resultados fueron plasmados en un informe.</p> <p>El análisis y monitoreo de las necesidades y expectativas se realiza mediante la aplicación de diferentes herramientas tales como encuestas, habilitación de buzones de sugerencias, jornadas de planificación, entre otros, atendiendo a las</p>	<p>I.4.1. No se han compartido los datos con toda la organización, sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>

	<p>sugerencias aportadas por los grupos de interés se realiza un plan de capacitación para atender sus necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.4.1.1. Informe de grupos de interés y partes interesadas.</p> <p>I.4.1.2. Encuestas aplicadas a los grupos de interés en el proceso del PEI 2023-2026.</p> <p>I.4.1.3. Cronograma de trabajo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.</p> <p>I.4.1.4. Listado de participantes talleres del PEI 2023-2026.</p> <p>I.4.1.5. Sensibilización del PEI 2023-2026 con la institución.</p> <p>I.4.1.6. Correos de Convocatorias Talleres de la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2026.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>I.4.2. En el Ministerio de Hacienda (MH) se desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas. El Ministerio forma parte del Consejo de Gobierno, donde se tratan los asuntos clave, con la finalidad de racionalizar el despacho de los aspectos de la administración pública en beneficio de los intereses generales y el servicio de los ciudadanos.</p> <p>Las relaciones se han mantenido, según se evidencia en la Matriz de acuerdos, con un total de 21 acuerdos con los diferentes niveles de gobierno del sector público dominicano. Entre los organismos involucrados en estos acuerdos se encuentra Ministerio de Energía y Minas, CDEEE, las EDES, OGTIC, Ministerio de Medio Ambiente, OPRET, MINERD, INDOTEL, MAP, INFOTEP, MOPC,</p>	

	<p>entre otras instituciones gubernamentales. Entre las empresas/instituciones privadas y organizaciones mundiales se destaca el BID, DIGECOOM, Unión Europea, Organización de Cooperación y Desarrollo Económico, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.4.2.1. Informe/matriz de relación de acuerdos y/o alianzas interinstitucionales del Ministerio de Hacienda.</p> <p>I.4.2.2. Publicaciones sobre reuniones del Consejo de Gobierno (Nota de prensa y fotografías).</p> <p>I.4.2.3. Notas de prensa sobre los acuerdos y alianzas interinstitucionales</p> <p>I.4.2.4. Agenda e invitación del Consejo de Gobierno.</p> <p>I.4.2.5. Agenda y Convocatorias a reuniones con organismos nacionales e internacionales.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>I.4.3. Se evidencia que la institución identifica las políticas públicas y relevantes para la organización mediante el marco legal, las cuales son incorporadas a la gestión para su cumplimiento.</p> <p>Para el proceso de elaboración del PEI, también se identificaron las políticas públicas relevantes y se vincularon los objetivos estratégicos con los EDN y los PNPSP.</p> <p>Asimismo, las normativas vigentes se verifican a través de la Consultoría Jurídica del Ministerio de la Presidencia de la República y se cuenta con una matriz de normativas (leyes, decretos, resoluciones, y normas). Asimismo, Las actualizaciones sobre la</p>	

	<p>base legal se remiten a las unidades según corresponda.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.4.3.1. PEI 2023-2026 pág. 136.</p> <p>I.4.3.2. Matriz de Marco Legal aplicable con normativas.</p> <p>I.4.3.3. Correos de comunicación sobre actualización de las normativas del MH.</p> <p>I.4.3.4. Formulario Solicitud de Producción Normativa.</p> <p>I.4.3.5. Convocatorias a reuniones con organismos internaciones.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>I.4.4. La institución alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas y decisiones políticas a través de las metas y objetivos plasmados en el Plan Estratégico Institucional (PEI 2023-2026), alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y al cumplimiento con las metas presidenciales asignadas a la institución.</p> <p>Durante el 2023, el Ministerio de Hacienda inició el proceso de consultoría para la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional del Ministerio (PEI 2023-2026), mediante encuentros de planeación estratégica, en la cual se contempla la alineación del desempeño con las políticas públicas.</p> <p>Esto se traduce en los POA que están alineados a las mismas políticas públicas y dichos resultados del desempeño de la organización son plasmados anualmente en la Memoria Institucional y el POA de las diferentes unidades organizativas. Estos son monitoreados a través del POA periódicamente.</p>	

	<p>Se mide el grado de avance de las políticas públicas frente a las metas establecidas a través del Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno (SMMGP).</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.4.4.1. PEI 2023-2026 pág. 136.</p> <p>I.4.4.2. Memoria Anual Institucional MH 2023.</p> <p>I.4.4.3. POA del MH del 202.</p> <p>I.4.4.4. Reprogramación del POA.</p> <p>I.4.4.5. Procedimiento del SMMGP.</p> <p>I.4.4.6. Cumplimiento del SMMGP.</p> <p>I.4.4.7. Informes de Monitoreo del POA del MH 2023.</p> <p>I.4.4.8. Metas presidenciales alineadas a los objetivos de planeación PEI 2023-2026.</p> <p>I.4.4.9. Cronograma de trabajo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026.</p> <p>I.4.4.10. Listado de participantes talleres del PEI 2023-2026.</p> <p>I.4.4.11. Correos de Convocatorias Talleres de la formulación y definición del Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2026.</p> <p>I.4.4.12. Sensibilización del PEI 2023-2026 a colaboradores.</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>I.4.5. El Ministerio de Hacienda gestiona y desarrolla asociaciones con grupos de interés importantes mediante la participación en los diferentes comités interinstitucionales, en el cual participa y/o preside.</p> <p>Se evidencia el mantenimiento de relaciones proactivas mediante acuerdos con los diferentes niveles de gobierno del sector público, en el cual se desarrollan asociaciones con estos grupos de interés relevantes.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>La institución ha convocado diferentes asociaciones y/o grupos de presión, tales como los banqueros, portuarios, y asociaciones profesionales, como el caso de los ingenieros y los periodistas. A estos últimos, se les impartieron capacitaciones para la interpretación de las informaciones técnicas de las finanzas públicas.</p> <p>Igualmente, existe una mesa interinstitucional de competitividad para el comercio informal donde participan diferentes asociaciones industriales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.4.5.1. Relación Colegiados Interinstitucionales que preside o participa el MH.</p> <p>I.4.5.2. Invitación y fotos de actividades con asociaciones, organismos nacionales e internacionales.</p> <p>I.4.5.3. Informe/matriz de relación de acuerdos y/o alianzas interinstitucionales del Ministerio de Hacienda.</p> <p>I.4.5.4. Publicaciones sobre reuniones del Consejo de Gobierno (Nota de prensa y fotografías.</p> <p>I.4.5.5. Notas de prensa sobre los acuerdos y alianzas interinstitucionales.</p> <p>I.4.5.6. Agenda e invitación del Consejo de Gobierno.</p> <p>I.4.5.7. Agenda y Convocatorias a reuniones con organismos nacionales.</p> <p>I.4.5.8. Convocatorias a reuniones con organismos internaciones.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>I.4.6. El Ministerio de Hacienda participa en actividades organizadas por las asociaciones profesionales, organizaciones representativas y</p>	

otros grupos de interés, como los comités interinstitucionales, en el cual participa y/o preside el ministro de Hacienda.

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

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

Evidencias:

- I.4.6.1. [Notas de prensa sobre las diferentes actividades organizadas por asociaciones y organizaciones profesionales.](#)
- I.4.6.2. [Fotografías de actividades realizadas con las asociaciones y organizaciones profesionales.](#)
- I.4.6.3. Memoria Anual Institucional MH del 2023.
- I.4.6.4. Correos de Convocatorias de las organizaciones y/o asociaciones.
- I.4.6.5. Agenda e invitación de actividades de las organizaciones y/o asociaciones.
- I.4.6.6. Relación Colegiados Interinstitucionales que preside o participa el MH.
- I.4.6.7. Informe/matriz de relación de acuerdos y/o alianzas interinstitucionales del Ministerio de Hacienda.
- I.4.6.8. [Publicaciones sobre reuniones del Consejo de Gobierno \(Nota de prensa y fotografías\).](#)
- I.4.6.9. [Notas de prensa sobre los acuerdos y alianzas interinstitucionales.](#)

	I.4.6.10. Participación del ministerio en el extranjero (MH informa y Portal Web).	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>I.4.7. El Ministerio de Hacienda (MH) promueve la conciencia pública, el reforzamiento del marco estratégico institucional, el Código de Ética y el fomento de una cultura organizacional basada en valores a través de la Estrategia de posicionamiento por atributo de la institución y del equipo directivo, contemplado en el Plan de Comunicación Institucional.</p> <p>Se promueve el reforzamiento de atributos y conceptos dirigidos al público de interés y es incluido en las comunicaciones internas y externas, de acuerdo a lo establecido en la Política de Comunicación Institucional. Un ejemplo de esto es la campaña “Eso hacemos en Hacienda”.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.4.7.1. Plan de Comunicación Institucional Interna y Externa, 2022-2023.</p> <p>I.4.7.2. Política de Comunicación Institucional.</p> <p>I.4.7.3. Estudio de percepción pública.</p> <p>I.4.7.4. Dossier de notas de prensa difundidas.</p> <p>I.4.7.5. Video Campaña Eso Hacemos en Hacienda.</p> <p>I.4.7.6. Video Lograr más con menos Campaña “Eso Hacemos en Hacienda”</p> <p>I.4.7.7. Video Transparentamos las finanzas públicas Campaña Eso Hacemos en Hacienda.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>2.1.1. Con la finalidad de identificar las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, el Ministerio de Hacienda ha realizado el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional, donde se contempló en la actividad 8 de la primera etapa del cronograma de trabajo, realizar un análisis del entorno externo, en el cual se incluya el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, que sirvan de insumo para estrategias y planes.</p> <p>Como parte del cumplimiento del cronograma de trabajo, se realizaron talleres para el análisis de entorno externo.</p> <p>Este análisis dio lugar a una matriz que sirvió como guía para la definición de las estrategias pertinentes y su priorización para alcanzar los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.1.1. Cronograma de trabajo PEI 2023-2026.</p> <p>2.1.1.2. Invitación y listado de participantes del análisis del entorno externo.</p>	

	<p>2.1.1.3. PEI Pág. 84. Matriz de análisis del entorno externo. Pág. 94 Matriz cruzada del Ambiente externo.</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>2.1.2. Durante el proceso de formulario del PEI 2023-2026, se llevó a cabo una serie de talleres y formularios de levantamiento que sirvió como base para el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Tanto a lo interno como a lo externo, en el Ministerio de Hacienda se aplican encuestas internas y externas de manera periódica a fin de conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. También se cuentan canales como los buzones de quejas y sugerencias que sirven para el levantamiento de las necesidades de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.2.1. Cronograma de trabajo PEI 2023-2026.</p> <p>2.1.2.2. Encuesta de compromisos de calidad de los servicios ofrecidos en el MH primer y segundo semestre 2023.</p> <p>2.1.2.3. Resultados de encuestas externas Satisfacción Ciudadana y Carta Compromiso.</p> <p>2.1.2.4. Informe de quejas y sugerencias externas.</p> <p>2.1.2.5. Informe de encuesta Cafería.</p> <p>2.1.2.6. Informe de encuesta de responsabilidad social.</p> <p>2.1.2.7. Correo encuesta de Beneficios de colaboradores.</p> <p>2.1.2.8. Informe de resultados de la encuesta de Clima Organizacional del MH 2023.</p>	

	<p>2.1.2.9. Encuesta gestión de la comunicación interna 2023.</p> <p>2.1.2.10. Plan de detención de necesidades y expectativas 2023.</p> <p>2.1.2.11. Informe Encuesta de beneficios del MH 2023.</p> <p>2.1.2.12. Informe evidencias público objetivo de la DC.</p> <p>2.1.2.13. Matriz de quejas y sugerencias.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>2.1.3. Para analizar las reformas del sector público concernientes al Ministerio de Hacienda y redefinir o revisar las estrategias a considerar en la planificación, se han identificado actividades en el cronograma de trabajo para la formulación y desarrollo del Plan Estratégico 2023-2026.</p> <p>En el segundo taller para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2023-2026, ya contemplado en el cronograma de trabajo, se realizaron actividades para analizar las reformas del sector público que impactan al Ministerio, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>Se evidencia la existencia de una matriz donde se registra la base legal que impactan al Ministerio y también se publican en el Portal Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.3.1. Captura de pantalla del proceso de contratación de los servicios de Consultoría, para la Formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda.</p>	

	<p>2.1.3.2. Cronograma de trabajo PEI 2023-2026.</p> <p>2.1.3.3. Invitación y listado de participantes para el taller de análisis de las fuerzas impulsoras y restrictivas del Ministerio.</p> <p>2.1.3.4. Matriz de seguimiento de las leyes, decretos y resoluciones.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>2.1.4. Para analizar el desempeño interno y las capacidades del Ministerio, se ha contemplado en la actividad 12 de la primera etapa del cronograma de trabajo para la formulación del PEI 2023-2026, realizar un análisis de Fuerzas restrictivas e impulsoras o un análisis FODA. Los resultados de estos levantamientos realizados durante el taller se encuentran registrados en a partir de la pág. 80 del PEI 2023-2026</p> <p>Estos talleres fueron planificados mediante un cronograma, el cual contempló también la elaboración del mapa y el plan de riesgos del PEI 2023-2026 y el POA 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.4.1. Cronograma de trabajo PEI 2023-2026.</p> <p>2.1.4.2. Agenda y listado de participantes para el taller de análisis de las fuerzas impulsoras y restrictivas del Ministerio.</p> <p>2.1.4.3. Invitación y listado de participantes para taller mapa y el plan de riesgos del PEI y el POA.</p> <p>2.1.4.4. Captura de pantalla matriz FODA.</p> <p>2.1.4.5. PEI 2023-2026 Pág. 80-102.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>2.2.1. El MH traduce la misión y visión en objetivos estratégicos mediante los levantamientos durante la formulación del MEI (misión, visión y valores) y operativos a través de los respectivos indicadores establecidos en el Plan Operativo Anual.</p> <p>Esta traducción queda evidenciada en el alineamiento estratégico con la planificación global y el alineamiento estratégico interno del PEI (2023-2026), donde se ha considerado los Objetivos de Desarrollo Sostenible, La Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, la misión y la visión.</p> <p>A través de los talleres programados se realizaron actividades para establecer los objetivos estratégicos y la elaboración del POA 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.2.1.1. Cronograma de trabajo PEI 2023-2026. 2.2.1.2. Invitación y listado de participantes formulación POA 2023. 2.2.1.3. POA 2023. 2.2.1.4. Marco Estratégico Institucional (MEI). 2.2.1.5. PEI (2023-2026) Pág. 136 Alineamiento estratégico con la planificación global</p>	

	2.2.1.6. PEI (2023-2026) Pág. 142 alineamiento estratégico interno.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>2.2.2. En las actividades 15 y 16 del cronograma de trabajo para el PEI 2023-2026, se planificó el de la formulación de estrategias y la planificación y se ejecutaron una serie de talleres, tomando en cuenta las necesidades y expectativas suministradas por los grupos de interés.</p> <p>Asimismo, se realizaron levantamientos y los resultados fueron plasmados en un informe de necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.2.1.1. Cronograma de trabajo PEI 2023-2026.</p> <p>2.2.1.2. Invitación taller y listado de participantes para para la formulación del Plan Estratégico Institucional del Ministerio 2023-2026.</p> <p>2.2.1.3. Informe de necesidades y expectativas.</p> <p>2.2.1.4. Formulario de levantamiento de las necesidades y expectativas.</p>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	2.2.3. El ministerio ha considerado aspectos de sostenibilidad a través del Eje <i>Sociedad de Producción y Consumos Ambientalmente sostenibles</i> , que se adapta al cambio climático, alineado a la END.	2.2.3. No Se ha socializado la política de medio ambiente.

Mediante el Plan Operativo Anual, el Ministerio de Hacienda ha integrado los aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social y de género.

Para reforzar estas acciones, el ministerio ha creado política de medio ambiente, género e inclusión laboral de personas con diversidad funcional.

De igual manera, se realizan regularmente actividades tales como la realización de operativos para limpiezas de costas y reforestación, donde participaron colaboradores de la institución.

En cuanto a género, la institución se auxilia de la herramienta ELSA, la cual permite levantar información sobre el acoso laboral y temas de género.

Se han desarrollado actividades de responsabilidad social, entre las cuales se destacan el programa de pasantías en finanzas públicas donde participan jóvenes provenientes de colegios, escuelas y universidades y la ejecución del Programa Gotas de Vida, para la donación de sangre de los colaboradores de la Institución.

Evidencias:

2.2.3.1. PEI Pág. 140.

2.2.3.2. POA 2023

2.2.3.3. Reporte del POA y actividades reprogramadas 2023.

2.2.3.4. Registros de participantes.

2.2.3.5. Convocatoria política de género.

2.2.3.6. [Portal web UIG.](#)

	<p>2.2.3.7. Borrador Política medioambiental y plan de acción.</p> <p>2.2.3.8. Política de inclusión laboral.</p> <p>2.2.3.9. Evidencias estadísticas Responsabilidad social.</p> <p>2.2.3.10. Fotos de ejecuciones de responsabilidad social del MH 2023.</p> <p>2.2.3.11. Convocatoria y formulario para la limpieza de costas y reforestación.</p> <p>2.2.3.12. Relación de Recogida de desechos sólidos</p> <p>2.2.3.13. Política de género.</p> <p>2.2.3.14. Captura de pantalla herramienta ELSA.</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>2.2.4. En el MH, se evidencia que anualmente se asegura la disponibilidad de recursos para la implementación efectiva de los planes operativos, a través del presupuesto y el plan de compras y contrataciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.2.4.1. Guía de Elaboración y monitoreo de los PEI/POA.</p> <p>2.2.4.2. Planes Operativos Anuales 2023 de la AC del MH.</p> <p>2.2.4.3. Avances POA 2023.</p> <p>2.2.4.4. Plan Anual de Compras y contrataciones 2022.</p> <p>2.2.4.5. Anteproyecto de Ley de presupuesto del MH para el 2023.</p> <p>2.2.4.6. Ejecución presupuestaria 2023.</p> <p>2.2.4.7. Reprogramación del POA en el Sistema de seguimiento a la planificación.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>2.3.1. En el MH, se evidencia que es implementada la estrategia y la planificación de acuerdo a la definición de prioridades establecidos en las guías metodológicas y manuales de procesos, planes, proyectos y estructura organizativa del MH.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.3.1.1. Organigrama estructural MH aprobado. 2.3.1.2. POA 2023. 2.3.1.3. Informes de avance POA. 2.3.1.4. Reprogramación del POA en el Sistema de seguimiento a la planificación.</p> <p>Guías metodológicas institucionales:</p> <p>2.3.1.5. Manual de Organización y Funciones MOF MH. 2.3.1.6. Mapa de Procesos. 2.3.1.7. Manual de procedimientos misionales compilado MH. 2.3.1.8. Procedimiento gestión de la documentación.</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>2.3.2. En el MH, se elaboró el Plan Operativo Anual con sus respectivos indicadores de las diferentes unidades de la institución originados de los objetivos estratégicos establecidos en el PEI 2023-2026.</p> <p>Para el monitoreo de las actividades programadas el Ministerio cuenta con un sistema de seguimiento a la planificación.</p> <p>En el 2023, durante el proceso de elaboración del PEI, se desarrollaron talleres para la elaboración</p>	

	<p>del POA 2023 de acuerdo con lo establecido en el cronograma de trabajo y el nuevo marco estratégico.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.3.2.1. Guía de Elaboración y monitoreo de los PEI/POA.</p> <p>2.3.2.2. POA 2023.</p> <p>2.3.2.3. Cronograma de trabajo PEI 2023-2026.</p> <p>2.3.2.4. Invitación y listado de participantes taller para la elaboración del Plan Operativo 2023.</p> <p>2.3.2.5. Reprogramación taller de formulación del POA 2023.</p> <p>2.3.2.6. Captura de pantalla Sistema de seguimiento de planificación KHRISTAL.</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>2.3.3. En el MH, se comunica de manera eficaz los objetivos y resultados previstos/logrados a los grupos de interés y a todo el personal en los diversos niveles organizacionales.</p> <p>El Plan Estratégico 2023-2026 fue socializado con los grupos de interés externo e interno, el último incluye diferentes niveles de la institución.</p> <p>En el Portal transparencia está publicado el Plan Estratégico 2023-2026, la ejecución presupuestaria, planes operativos anuales, el plan de compras y contrataciones y los resultados de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.3.3.1. Política de comunicación institucional.</p>	

	<p>2.3.3.2. Procedimiento actualización y mantenimiento de la sección transparencia.</p> <p>2.3.3.3. Video de socialización del PEI 2023-2026</p> <p>2.3.3.4. POA 2023.</p> <p>2.3.3.5. PPT presentación de los resultados de los informes de monitoreo.</p> <p>2.3.3.6. Guía de monitoreo de POA.</p> <p>2.3.3.7. Correo electrónico MH te Informa</p> <p>2.3.3.8. Comunicación PEI.</p> <p>2.3.3.9. Publicaciones del PEI, POA, presupuesto y PACC en el Portal Transparencia.</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>2.3.4. En el MH, se realiza el monitoreo de la medición y/o la evaluación de los logros de la institución previamente planificados en el POA en todos los niveles con los responsables de manera trimestral.</p> <p>A través de la implementación del SPME Software de planificación monitoreo y evaluación, para la planificación estratégica y operativa, donde se monitorea el nivel de avances alcanzados y se realizan los ajustes necesarios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.3.4.1. Guía para el Monitoreo de los Planes Operativos.</p> <p>2.3.4.2. Correos de capacitaciones a las dependencias del MH en el uso del sistema.</p> <p>2.3.4.3. Circulares de inicio del proceso de elaboración del POA.</p> <p>2.3.4.4. Capturas de pantalla del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SPME).</p>	

	2.3.4.5. Informes de avances consolidados trimestrales de las evaluaciones del POA 2023, del MH.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>2.4.1. Se evidencia que en el MH han sido identificadas las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones y han sido aprovechadas el uso de las tecnologías como el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC) para el proceso de correspondencia y trámite de documentos internos y externos mediante un mecanismo automatizado de gestión documental y la transparencia en el proceso de circulación y procesamiento de los documentos que incluso permite consulta de correspondencia en línea a usuarios externos a través de código QR. También se evidencia el uso del Sistema ONBASE para digitalización de los expedientes internos, evidenciando la digitalización de la información relevante de la institución.</p> <p>También se evidencia, que la institución utiliza herramientas en la nube de MICROSOFT OFFICE 365 para facilitar la colaboración, participación en eventos virtuales (charlas, talleres, entre otros) y el trabajo remoto. Además, se utiliza el sistema en la nube KHRISTAL para el apoyo de todo el proceso de planificación, ejecución y evaluación.</p>	

Adicionalmente, también se evidencia el uso de MICROSOFT POWER BI, para el análisis de datos y compartir tableros de información relacionada a política y transparencia fiscal.

En este mismo orden, se evidencia que la institución utiliza tecnologías innovadoras, como las siguientes:

- Site alternativo.
- Solución integrada de redes, ciberseguridad y data center.
- Infraestructura de virtualización de servidores (Superdome).
- Aplicaciones de inteligencia artificial (ChatGPT, Determ, Hootsuite, Synthia).
- Plataforma única interoperabilidad (XROAD) de la OGTIC.
- SCRUM, JIRA.
- Encriptación de respaldos y backup inmutable, cifrado de copias de respaldo y solución de backup para la seguridad y protección de la data en caso de un ataque tipo ransomware.
- Firma digital, cualificada de documentos electrónicos vía el PORTAFIRMAS DE OGTIC implementada en los ambientes de pruebas de los Sistemas TransDoc y SIGEF.
- Entre otras tecnologías.

Evidencias:

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

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>2.4.1.2. Capturas de Pantalla de Uso del Sistema TransDoc para Gestión Digital de Correspondencias (Internas y Externas) y Transparencia Documental.</p> <p>2.4.1.3. Capturas de Pantalla del Uso de Herramientas Microsoft Office 365.</p> <p>2.4.1.4. Capturas de Pantalla del Sistema de Planificación, Ejecución y Evaluación (KRISTHAL).</p> <p>2.4.1.5. Informe de Implementación y Entrega de la Solución Integrada de Redes, Ciberseguridad y Data Center, 2023.</p> <p>2.4.1.6. Capturas de Pantallas del Dashboard de Microsoft Power BI, 2023.</p> <p>2.4.1.7. Listado de Servidores Virtualizados y su Funcionalidad, 2023</p> <p>2.4.1.8. Capturas de Pantalla de Servidores Virtualizados 2023</p> <p>2.4.1.9. Informes de Pruebas de Recuperación ante Desastres (DRP) TIC en el Sitio Alterno, 2023</p> <p>2.4.1.10. Colaboración entre OGTIC y MH para Implementación de la Plataforma Única de Interoperabilidad Institucional (XROAD).</p> <p>2.4.1.11. Capturas de Pantalla de Uso de Metodologías y Tecnologías para el Desarrollo Ágil de Sistemas (Scrum, Jira).</p> <p>2.4.1.12. Uso de Aplicaciones de inteligencia artificial para Creación de Contenido y Monitoreo de las redes sociales del Ministerio.</p> <p>2.4.1.13. Captura de Pantalla de Encriptación de respaldos y backup inmutable.</p>	
--	---	--

	<p>2.4.1.14. Captura de Pantalla de Firma Digital Implementada en TransDOC (Ambiente de Pruebas).</p> <p>2.4.1.15. Captura de Pantalla de Firma Digital Implementada en SIGEF (Ambiente de Pruebas).</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>2.4.2. Para crear una cultura impulsada por la innovación, se evidencia que la institución ha creado una política de innovación.</p> <p>En el 2023, durante la celebración de la semana de la calidad e innovación, se realizó un taller de Innovación Pública (Hackathon), impartido por el equipo de la Fundación ENLATA con el propósito de desarrollar una cultura de intercambios para formación en innovación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.2.1. Fotografías de participantes taller Innovación Pública (Hackathon).</p> <p>2.4.2.3. Convocatoria del taller de Innovación Pública (Hackathon).</p> <p>2.4.2.4. Informe Semana de la Calidad.</p> <p>2.4.2.5. MH informa / taller hackathon.</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>2.4.3. Se evidencia que se comunican los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes, mediante diversos sistemas para la automatización y agilización de los servicios ofrecidos por el MH, los cuales son presentados a través de los portales de transparencia, el institucional, el portal estadístico del MH, redes sociales y portal de colaboradores.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>2.4.3.1. Correo de revisión política Programa de Ideas de Mejora e Innovación para los colaboradores.</p> <p>2.4.3.2. Política de innovación.</p> <p>2.4.3.3. Socialización de la política de innovación.</p> <p>2.4.3.4. Política de Comunicación institucional.</p> <p>2.4.3.5. Publicaciones en el Portal Institucional.</p> <p>2.4.3.6. Publicaciones en el Portal transparencia.</p> <p>2.4.3.7. Publicaciones en el Portal Transparencia Fiscal.</p> <p>2.4.3.8. Portal de colaboradores.</p> <p>2.4.3.9. Correos MH Informa</p> <p>2.4.3.10. Pantallas Atrio Central.</p> <p>2.4.3.11. Publicación de los resultados en las redes sociales.</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>2.4.4. En el ministerio se promueven los aportes de ideas innovadoras y creativas del personal para mejora de la gestión y hacer frente a las expectativas de los ciudadanos, donde se reducen costos y se les proporciona servicios con mayor valor.</p> <p>Esto se evidencia con la automatización algunos servicios, disminuyendo costos y aumentando la satisfacción de los <i>ciudadanos/clientes frente sus expectativas.</i></p> <p>Con la implementación de la política de innovación, el ministerio promueve a que los colaboradores participen en actividades para la mejora de la gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.4.1. Política de innovación.</p>	

	<p>2.4.4.2. Fotografías de actividades realizadas de innovación.</p> <p>2.4.4.3. Demanda de servicios en línea.</p> <p>2.4.4.4. Informe de encuesta de satisfacción de los servicios (en línea).</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>2.4.5. En el MH, se asegura la disponibilidad presupuestaria para la implementación de los cambios planificados a través del POA, PACC, el presupuesto y la planificación de los recursos humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.5.1. Guía para la elaboración de los Planes Operativos Anuales y su alineación con la Planificación de Compras y la formulación del Presupuesto.</p> <p>2.4.5.2. Procedimiento Planificación y presupuesto de los recursos Humanos.</p> <p>2.4.5.3. Planes Operativos Anuales (POA 2023).</p> <p>2.4.5.4. Plan Presupuestario y presupuesto del MH 20223</p> <p>2.4.5.5. Plan Anual Compras y Contrataciones 2023.</p> <p>2.4.5.6. Ejecución presupuestaria 2023.</p> <p>2.4.5.7. Elaboración de POA, PACC, Presupuesto y Planificación de RRHH.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

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

<p>I) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>3.1.1. Se evidencia que se realiza análisis periódico de las necesidades actuales y futuras de recursos humanos. Las actividades de RRHH son previamente planificadas en el Plan Operativo de RRHH, el cual se encuentra alineado con los objetivos institucionales establecidos en el PEI 2023-2026, a través del eje estratégico "Fortalecimiento Institucional" y su estrategia "Fortalecimiento de la gestión humana".</p> <p>Las necesidades actuales y futuras también son consideradas en la Planificación Presupuestaria de Recursos Humanos, el Plan Anual de Capacitaciones y el Plan Individual para el desarrollo de competencias. Estos planes son alimentados mediante un análisis de los colaboradores y la aplicación del formulario de detección de necesidades.</p> <p>Para la detección de necesidades de capacitación y desarrollo, el MH cuenta con un procedimiento de y con un Plan anual de capacitaciones.</p> <p>Con relación a las vacantes, se lleva a cabo de manera efectiva un monitoreo a través de la elaboración de la Matriz de Plazas y Vacantes Ocupadas, respaldada por un Cuadro de Movimientos que permite la eficiencia en la gestión de los recursos humanos.</p> <p>Evidencias: 3.1.1.1. PEI, pág. 122 y 145. 3.1.1.2. Procedimiento de Planificación y presupuesto de Recursos Humanos. 3.1.1.3. Planificación de RRHH 2023. 3.1.1.4. POA RRHH 2023.</p>	
---	--	--

	<p>3.1.1.5. Informe de avance POA.</p> <p>3.1.1.6. Matriz de Plazas Vacantes y Ocupadas 2023.</p> <p>3.1.1.7. Cuadros de movimientos al MAP y plan anual de capacitación 2023.</p> <p>3.1.1.8. Circular de inicio del proceso.</p> <p>3.1.1.9. Formulario de detección de necesidades.</p> <p>3.1.1.10. Plan Anual de Capacitación 2023.</p> <p>3.1.1.11. MOF Ministerio de Hacienda 2023.</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>3.1.2. Se evidencia que en el Ministerio se desarrolla e implementa políticas de gestión de recursos humanos, basadas en criterios objetivos y transparentes.</p> <p>Estos criterios son considerados para el reclutamiento, capacitación, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, a través de la implementación de los procedimientos.</p> <p>Así mismo, se cuenta con un Plan individual para el desarrollo de las competencias necesarias de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.2.1. Procedimientos de: reclutamiento, capacitación y Manual de Cargos.</p> <p>3.1.2.2. Manual de Cargos y Resolución Núm. 244-2022 que aprueba el manual de cargos del MH, DGAPF Y DGCP.</p> <p>3.1.2.3. Listado de participación en inducción 2023.</p> <p>3.1.2.4. Memoria Institucional de DRH 2023.</p> <p>3.1.2.5. Plan de desarrollo individual.</p>	

	<p>3.1.2.6. Circular de inicio del proceso y Formulario digital de detección de necesidades.</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>3.1.3. Se evidencia que en el ministerio se consideran los principios de equidad, neutralidad, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral, traducidos en la ejecución de procedimientos y políticas concretas que garantizan un trato igualitario para la distribución de los recursos, programas, cargos, vacantes y servicios brindados.</p> <p>El Ministerio de Hacienda es una de las primeras instituciones en implementar acciones para abordar el acoso laboral. Por esta razón, la institución cuenta con una política de prevención y eliminación de la violencia y acoso Laboral.</p> <p>También se cuenta con una política de género e inclusión laboral que establece las pautas para garantizar el trato igualitario para la distribución de los recursos, programas, cargos, vacantes y servicios brindados.</p> <p>Se realizan actividades de responsabilidad social, charlas de inclusión y diversidad laboral. También se ha contratado un total de 15 personas con diversidad funcional, de los cuales 13 poseen la certificación emitida por CONADIS.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>3.1.3.1. Políticas de género, política de inclusión laboral de personas con diversidad funcional y procedimiento de valoración de cargos y tramitación y registro de Permiso.</p> <p>3.1.3.2. Fotos de actividades de responsabilidad social e invitaciones y fotos a charlas de inclusión y diversidad laboral.</p> <p>3.1.3.3. Estadísticas actividades de responsabilidad social e informe sobre áreas no adecuadas para personas con diversidad funcional.</p> <p>3.1.3.4. Listado de colaboradores con diversidad funcional.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>3.1.4. En la institución existen 174 colaboradores de carrera administrativa, basados en los mismos criterios de mérito, justicia según listado de colaboradores de carrera administrativa.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.4.1. Listado del personal de carrera administrativa.</p> <p>3.1.4.2. POA 2023, actividad 2. Diseñar plan de desarrollo de Carrera.</p>	<p>3.1.4. No se evidencia la gestión de desarrollo de la carrera profesional.</p>
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>3.1.5. Se evidencia que la institución apoya una cultura de desempeño definiendo objetivos en los acuerdos de desempeño de los colaboradores. Se monitorea y evalúa el desempeño sistemáticamente a través de la evaluación de desempeño, la cual es conducida mediante diálogo entre los supervisores inmediatos y colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>3.1.5.1. Procedimiento Evaluación del Desempeño basada en logro de metas y competencias.</p> <p>3.1.5.2. Acuerdos elaborados y evaluaciones del desempeño realizadas y firmadas 2023.</p> <p>3.1.5.3. Minutas de monitoreo de acuerdos de desempeño 2023.</p> <p>3.1.5.4. Plan de desarrollo individual 2023.</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>3.1.6. Se evidencia que se aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, la cual establece trato igualitario para la distribución de los recursos, programas, cargos, vacantes y servicios brindados.</p> <p>El MH cuenta con un Comité de Transversalización de Género y con un Coordinador de Equidad de Género y Desarrollo, para garantizar el diseño, ejecución y monitoreo de los planes de género de la institución.</p> <p>En cuanto a las estadísticas de composición de los empleados, están desglosadas en un listado de colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.6.1. Política de Género.</p> <p>3.1.6.2. Informe de avance UIG 2023.</p> <p>3.1.6.3. Funciones coordinador de Unidad de Género.</p> <p>3.1.6.4. Resolución 183-2021 que crea el comité de transversalización de género del Ministerio de Hacienda.</p>	

	<p>3.1.6.5. listado donde desglose la cantidad de empleados por género, cargo, nivel de educación y salario.</p> <p>3.1.6.6. Listado de empleados con capacidades diferenciadas.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>l) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>3.2.1. Se evidencia que el Plan Anual de Capacitación de Recursos Humanos del Ministerio de Hacienda se desarrolla e implementa en consonancia con las necesidades presentes y futuras de los colaboradores, llevando a cabo un proceso de detección de necesidades iniciando con un levantamiento para identificar junto a los encargados de áreas a quiénes se requiere capacitar y las habilidades blandas y duras que se deben fortalecer.</p> <p>Para asegurar el cumplimiento de lo planificado, la ejecución del plan es monitoreada minuciosamente mediante estadísticas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.1.1. Correo de inicio del proceso y matrices de Detección de Necesidades de Capacitación 2023.</p> <p>3.2.1.2. Plan Anual de Capacitación 2023.</p> <p>3.2.1.3. Estadísticas de capacitaciones ejecutadas 2023.</p>	

<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>3.2.2. Se evidencia que mediante la gestión de los recursos humanos y la apropiada ejecución del procedimiento de reclutamiento y selección, se desarrollan los talentos necesarios para alcanzar la misión, visión y objetivos del ministerio. Asimismo, la gestión de capacitaciones para los colaboradores resalta el nivel de organización y para apoyo de los colaboradores.</p> <p>En el Manual de Cargos se detallan los perfiles necesarios y para el personal nuevo ingreso se dispone de una Presentación de inducción que aborda los aspectos relevantes de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.2.1. Procedimiento de: Gestión de Capacitación y Reclutamiento y Selección de Personal.</p> <p>3.2.2.2. Manual de Cargos MH.</p> <p>3.2.2.3. Plan Anual de Capacitación 2023.</p> <p>3.2.2.4. Listados de participación en Inducción y Capacitación 2023.</p> <p>3.2.2.5. Estadísticas capacitaciones ejecutadas y formulario de Entrevista por Competencias 2023.</p> <p>3.2.2.6. PPT Inducción MH.</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>3.2.3. Se evidencia que el MH trabaja alineado a las estrategias institucionales por lo cual cuenta con un Plan de Capacitación donde se contemplan capacitaciones que logren el desarrollo de las competencias de cada uno de los colaboradores. En el Plan de capacitaciones se encuentra identificadas las actividades para que los colaboradores desarrollen nuevas ideas de aprendizaje. También se han realizado</p>	

	<p>capacitaciones, charlas y talleres mediante herramientas electrónicas. A través de las plataformas virtuales del CAPGEFI, EL INAP e INFOTEP, los colaboradores del Ministerio de Hacienda han participado en charla, talleres y diplomados.</p> <p>Se evidencia el trabajo en equipo mediante la conformación de los diferentes comités.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.3.1. Plan de capacitaciones</p> <p>3.2.3.2. Invitación a charla virtual Ley 41-08.</p> <p>3.2.3.3. Listado de participantes charla virtual Ley 41-08.</p> <p>3.2.3.4. Captura de pantalla charla virtual Ley 41-08.</p> <p>3.2.3.5. Convocatoria CAF.</p> <p>3.2.3.6. Listado de participantes CAF.</p> <p>3.2.3.7. Convocatoria Design Thinking.</p> <p>3.2.3.8. Estadísticas de capacitaciones ejecutadas.</p> <p>3.2.3.9. MH informa participantes taller Design Thinking.</p> <p>Comités del Ministerio de Hacienda</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>3.2.4. Se realizan planes de desarrollo de competencias individuales del personal mediante la detección de necesidades, que incluye habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo y los instrumentos de gestión pública.</p> <p>En el 2023 se lanzó el programa "Competenciando" diseñado para cultivar competencias específicas, capacidades como la orientación a resultados y la dirección de personas, enfocadas especialmente en los colaboradores que desempeñan funciones relacionadas a la toma de decisiones y la</p>	

	<p>gestión de equipos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.4.1. Correo de inicio del proceso de detección de necesidades y formulario digital de detección de necesidades de capacitación.</p> <p>3.2.4.2. matrices de Detección de Necesidades de Capacitación.</p> <p>3.2.4.3. Invitación a charla virtual Ley 41-08.</p> <p>3.2.4.4. Convocatoria CAF.</p> <p>3.2.4.5. Evidencia programa competenciando.</p>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>3.2.5. El ministerio cuenta con una guía de entrenamiento para colaboradores de nuevo ingreso, desarrollada junto a sus supervisores durante el periodo probatorio, según lo establece el procedimiento de inducción al nuevo ingreso, de esta manera se guía y apoya al colaborador al logro de los objetivos y a mantener la calidad de los servicios internos y externos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.5.1. Procedimiento inducción al colaborador de nuevo ingreso.</p> <p>3.2.5.2. Guía de Entrenamiento 2023.</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>3.2.6. Se promueve la movilidad interna según necesidades de las vacantes y se cuentan con los perfiles requeridos dentro del Ministerio.</p> <p>También se realizan a solicitud del colaborador y en algunos casos, a solicitud del supervisor.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>3.2.6.1. Procedimiento de: Tramitación de Promoción, Cambio de Designación, Traslados y Reajuste de Sueldos.</p> <p>3.2.6.2. Procedimiento Tramitación de Suplencia.</p> <p>3.2.6.3. Formulario Solicitud de Movimiento Interno de Personal.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>3.2.7. Se evidencia el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación.</p> <p>A través del uso de medios electrónicos del CAPGEFI, EL INAP e INFOTEP, los colaboradores del Ministerio de Hacienda han participado en charla, talleres y diplomados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.7.1. Procedimiento Gestión de Capacitación.</p> <p>3.2.7.2. Plan anual de capacitación 2023.</p> <p>3.2.7.3. Estadísticas de capacitaciones ejecutadas 2023.</p> <p>3.2.7.4. Convocatoria de capacitación SQL y Scrum a través de Teams.</p> <p>3.2.7.5. Captura diplomado en la plataforma CAPGEFI.</p> <p>3.2.7.6. Correo de apertura diplomado modalidad virtual CAPGEFI.</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>3.2.8. Se evidencia la planificación de actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en conflictos de interés, gestión de riesgo, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.8.1. Plan anual de capacitación 2023.</p> <p>3.2.8.2. Informe de avance UIG 2023.</p>	

<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>3.2.9. Se evidencia la evaluación del impacto de las capacitaciones a los colaboradores mediante un formulario que es remitido a los supervisores de área, luego de terminada la jornada de formación.</p> <p>Evidencias: 3.2.9.1. Plan anual de capacitación 2023. 3.2.9.2. Formulario de impacto de la capacitación 2023.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>		<p>3.3.1. No se evidencia que se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>3.3.2. Para crear una forma proactiva e incentivar el aporte de ideas, el Ministerio de Hacienda ha llevado a cabo reuniones con colaboradores y responsables de los procesos, para crear el Programa de Innovación e ideas de Mejora.</p> <p>Para este programa, se ha creado la Política de Innovación para los colaboradores, contemplando los medios adecuados.</p> <p>Evidencias: 3.3.2.1. Correo de revisión política Programa de Ideas de Mejora e Innovación para los</p>	

	<p>colaboradores y correo de difusión del buzón de sugerencias de empleados.</p> <p>3.3.2.2. Política de Innovación.</p> <p>3.3.2.3. Plan de Mejora CAF 2022 (acción de mejora Creación de Programa de Ideas de Mejora e Innovación para los colaboradores.)</p> <p>3.3.2.4. Matriz de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones MH 2023.</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>3.3.3. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda involucra a los empleados y sus representantes en diferentes comités y equipos de trabajo.</p> <p>El Ministerio cuenta con un Comité de Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>En cumplimiento de la Ley 10-07 de la Contraloría General de la República, que establece la obligación de las instituciones de seguir el Sistema Nacional de Control Interno, el ministerio ha creado un equipo dedicado a la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Este equipo involucra al personal en el diseño de planes, estrategias, objetivos, procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>Al mismo tiempo, se cuenta con un Comité de Calidad encargado de implementar el modelo CAF y desarrollar la Carta Compromiso al Ciudadano, según lo establecido por el MAP en el Decreto 211-10 y la resolución 081-2021. También, con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuyas responsabilidades se alinean con el artículo 6.4 del reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>3.3.3. No se evidencia la actualización de la asociación de servidores públicos, para involucrar a los empleados y sus representantes.</p>

	<p>Evidencias: 3.3.3.1. Comité de asociación de servidores públicos. 3.3.3.2. Comités de trabajo MH.</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>3.3.4. Se evidencia que se procura el consenso/acuerdo entre directivos y colaboradores sobre los objetivos y la manera de medir su consecución mediante el POA de cada dirección y los acuerdos de desempeño.</p> <p>Evidencias: 3.3.4.1. Modelo POA DRH 2023. 3.3.4.2. Acuerdo de desempeño 2023. 3.3.4.3. Memoria Institucional DRH 2023. 3.3.4.4. Evaluaciones del desempeño 2023. 3.3.4.5. Resultados evaluaciones de desempeño SISMAP.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>3.3.5. Se realizan encuestas de clima organizacional anual, que involucra a todo el personal del ministerio, y otras en las que se selecciona una muestra aleatoria.</p> <p>Se evidencia que se realizan encuestas internas periódicas, como la encuesta de clima organizacional. Esta encuesta sigue el Procedimiento de Medición de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo y se comparten con los colaboradores a fin de ser completada, incluso asignando áreas para aquellos sin acceso a dispositivos electrónicos.</p>	

	<p>Los resultados de la encuesta se plasman en un informe y se desarrolla un plan de acción basado en el análisis de estos. Los resultados y el Plan de Acción de la encuesta de clima se socializan a través de correo electrónico y reuniones con las áreas.</p> <p>También son monitoreados y evaluados por el MAP mediante el Indicador 09.5 Encuesta de Clima Laboral en el SISMAP.</p> <p>También se realizan otras encuestas relacionadas a los servicios internos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.5.1. Procedimiento medición de clima organizacional, gerencia y liderazgo.</p> <p>3.3.5.2. Correo circular encuesta de Clima Organizacional 2023.</p> <p>3.3.5.3. Informe encuesta de Clima Organizacional 2023.</p> <p>3.3.5.4. Plan de Acción de Clima Organizacional 2023-2024.</p> <p>3.3.5.5. Correos y fotos de actividades incluidas en los beneficios.</p> <p>3.3.5.6. Correos de nuevos beneficios de salario emocional 2023.</p> <p>3.3.5.7. Correo de socialización los resultados de la Encuesta de Clima.</p> <p>3.3.5.8. Indicador 09.5 Encuesta de Clima Laboral SISMAP.</p> <p>3.3.5.9. Catálogo de encuestas servicios internos.</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>3.3.6. La institución cuenta con un comité mixto de Seguridad y Salud en el trabajo (SISTAP), que asegura las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el</p>	

	<p>cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>Las acciones de este comité son evaluadas por el MAP, a través del SISMAP.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.6.1. Representantes del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023.</p> <p>3.3.6.2. Informe Campamento Brigada de Emergencia 2023.</p> <p>3.3.6.3. Listado de participantes y minuta del CMSST-MH enero, febrero, marzo y octubre 2023.</p> <p>3.3.6.4. Listado de participantes reunión extraordinaria del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023.</p> <p>3.3.6.5. Informe de ergonomía - iluminación, ruido y temperatura 2023.</p> <p>3.3.6.6. Informe de simulacro de terremoto 2023.</p> <p>3.3.6.7. Informe sobre recarga, mantenimiento y redistribución de extintores manuales 2023.</p> <p>3.3.6.8. Informe sobre áreas no adecuadas para personas con discapacidad 2023.</p> <p>3.3.6.9. Comité SISTAP.</p> <p>3.3.6.10. SISMAP, Indicador 09.4 sobre la Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública.</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las</p>	<p>3.3.7. Se evidencia que el Ministerio asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio entre el trabajo y la vida de los colaboradores.</p>	

<p>personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se ha implementado un programa de flexibilidad de horario para mejorar el bienestar laboral y familiar. Los lineamientos se encuentran en la circular informativa. A final de año, se ofrece la opción de teletrabajo y mediante una circular se ofrecen las pautas para la selección de semanas virtuales.</p> <p>Adicionalmente, las vacaciones, licencias y permisos son otorgadas de acuerdo con lo establecido en la Ley 41-08 y procedimientos internos, monitoreándolos a través del TRANSDOC.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.7.1. Procedimiento de: Registro y Tramitación del Subsidio de Maternidad y Lactancia, y Tramitación y Registro de Permisos y Licencias.</p> <p>3.3.7.2. Fotos de actividades de integración, jornadas de salud y responsabilidad social 2023.</p> <p>3.3.7.3. Solicitudes de vacaciones y licencias en el TRANSDOC.</p> <p>3.3.7.4. Circular informativa flexibilidad de horario.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>3.3.8. Se evidencia que la institución atiende especialmente las necesidades de colaboradores desfavorecidos o con diversidad funcional, aplicando una Política de Inclusión Laboral, la cual establece las directrices sobre las iniciativas y acciones para realizar la inclusión laboral de personal con diversidad funcional hasta cumplir la cuota establecida de la Ley 5-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana y su Reglamento de aplicación.</p>	

	<p>Se han contratado 15 colaboradores con diversidad funcional, de los cuales 13 tienen certificación de CONADIS según la relación de Colaboradores con capacidades Diferenciadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.8.1. Política de inclusión laboral de personas con diversidad funcional.</p> <p>3.3.8.2. Procedimiento de: Descuentos por Consumo en Cafetería, y Solicitud y Tramitación de Pago de Subsidio Educativo.</p> <p>3.3.8.3. Fripick.</p> <p>3.3.8.4. Informe sobre áreas no adecuadas para personas con discapacidad 2023.</p> <p>3.3.8.5. Relación de colaboradores con capacidades diferenciadas.</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>3.3.9. El Ministerio cuenta con beneficios monetarios y de salario emocional para recompensar a sus colaboradores.</p> <p>Los colaboradores cuentan con subsidios de almuerzo según la escala establecida, la misma se gestiona a través de la plataforma de Fripick donde se evidencian los proveedores cualificados para provisión de alimentos.</p> <p>Para fomentar las actividades deportivas, la salud integral y el trabajo en equipo, se conformaron equipos de: baloncesto, fútbol, voleibol y corredores del MH.</p> <p>Para el bienestar físico y mental de los colaboradores, el Ministerio de Hacienda posee un consultorio médico y área de salud emocional.</p>	

	<p>También cuenta con un área de lactancia, confortable, higiénica, privada y accesible.</p> <p>Para verificar la calidad y la efectividad de estas actividades se realizan las evaluaciones pertinentes mediante encuestas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.9.1. Procedimiento de: Descuentos por Consumo en Cafetería, y Solicitud y Tramitación de Pago de Subsidio Educativo.</p> <p>3.3.9.2. Informes de baloncesto, fútbol y voleibol 2023.</p> <p>3.3.9.3. Correos de nuevos beneficios de salario emocional 2023.</p> <p>3.3.9.4. Presentación beneficios de los colaboradores.</p> <p>3.3.9.5. Resultados de encuestas de la cafetería.</p>	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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,	4.1.1. Se evidencia que los socios relevantes que puedan impactar en el logro de sus resultados están identificados en la matriz de grupos de interés, la cual fue tomada en cuenta como insumo para la	

<p>proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>definición de los lineamientos estratégicos del Plan del Sector de la Política Fiscal.</p> <p>También se han identificado los socios clave del sector público y privado en la matriz de acuerdos.</p> <p>Se evidencian las relaciones con los proveedores del Ministerio de Hacienda a través de los contratos, en los cuales se establecen las responsabilidades de las partes. Además, los proveedores se encuentran registrados en el Portal de Compras.</p> <p>El ministro y el presidente ejecutivo del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), suscribieron un convenio para la incorporación de la República Dominicana como país miembro pleno del organismo multilateral.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.1.1.1 Listado de proveedores registrados en el Portal Transaccional.</p> <p>4.1.1.2 Informe relación de acuerdos interinstitucionales / Matriz de acuerdos.</p> <p>4.1.1.3 Matriz de acuerdos nacionales e internacionales y relación de contratos.</p> <p>4.1.1.4 Convenio para ser miembro del Pleno CAF.</p> <p>4.1.1.5 Informe grupos de interés.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto</p>	<p>4.1.2. En el Ministerio de Hacienda se desarrolla y gestiona los acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios. Junto al Ministerio Medio Ambiente y Recursos Naturales de la República, se firmó un acuerdo con el Banco Mundial para frenar las emisiones de carbono y reducir la deforestación.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se han contratado servicios de proveedores para la obtención de productos que puedan disminuir el impacto medioambiental incluyendo la recogida de los desechos sólidos del MH.</p> <p>Durante la gestión de acuerdos se evalúa el riesgo y su impacto, proponiendo cambios para su mitigación.</p> <p>También se cuenta con una matriz donde se registran los acuerdos y se monitorea su cumplimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.1.2.1. Procedimiento solicitud de elaboración de contratos de bienes y servicios.</p> <p>4.1.2.2. Marco legal Ministerio de Hacienda / Acuerdos firmados.</p> <p>4.1.2.3. Informe relación de acuerdos interinstitucionales / Matriz de acuerdos.</p> <p>4.1.2.4. Firma de acuerdo con el Banco Mundial. Acuerdos firmados.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>4.1.3. En los contratos se definen los roles y responsabilidades de cada una de las partes incluyendo los controles.</p> <p>Para el monitoreo de los resultados, en el MH se realiza un informe con el objetivo de los contratos, vigencia, comentario y porcentaje sobre el cumplimiento de las partes.</p> <p>Los contratos elaborados se registran en el libro de salida para fines de tramitación y control.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <p>4.1.3.1. Procedimiento solicitud de elaboración de contratos de bienes y servicios.</p> <p>4.1.3.2. Contratos y acuerdos elaborados.</p> <p>4.1.3.3. Informe relación de acuerdos interinstitucionales / Matriz de acuerdos.</p> <p>4.1.3.4. Libro de salida para el registro de acuerdos.</p>	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>4.1.4. Se identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP), se registran en la matriz de acuerdos institucionales con su objetivo y se realiza un informe para el monitoreo de cumplimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.1.4.1. Informe relación de acuerdos interinstitucionales / Matriz de acuerdos.</p> <p>4.1.4.2. Contratos y acuerdos elaborados.</p>	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>4.1.5. En el Ministerio de Hacienda se aseguran los principios y valores para la selección de proveedores, según lo establecido en la Ley No. 340-06 y su modificación (Ley no. 449-06).</p> <p>Además, se cuenta con Procedimientos de Compras Directas y Comparación de Precios y en el Portal Transparencia Fiscal se registra el listado de proveedores de la institución, incluyendo números, valores y descripciones de cada contrato para garantizar la transparencia en los procesos de compras. Las estadísticas de proveedores y sus contratos también se pueden visualizar en este mismo portal.</p> <p>Otra de las herramientas utilizadas para asegurar los principios y valores es la formulación junto con</p>	

	<p>el área solicitante del (TDR) adecuados términos de referencia y Especificaciones Técnicas, en donde también a los proveedores participantes se les exige el cumplimiento de nuestras normas.</p> <p>En el Ministerio de Hacienda, se promueven las medidas que contribuyen a disminuir el impacto medioambiental. Por esta razón, se ha contratado los servicios de proveedores socialmente responsables, incluyendo la contratación de MYPIMES, empresas para la recogida de desechos sólidos y la compra de productos reciclables.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.1.5.1. Listado de proveedores registrados en el Portal Transaccional.</p> <p>4.1.5.2. Fotografía proveedores Mipymes SISCOMPRAS.</p> <p>4.1.5.3. Proveedores Transparencia Fiscal.</p> <p>4.1.5.4. Porcentaje compras a tercer trimestre 2023.</p> <p>4.1.5.5. Procedimiento compras directas.</p> <p>4.1.5.6. Procedimiento comparación de precios.</p> <p>4.1.5.7. Compromiso Ético de Proveedores del Estado de la Dirección General de Contrataciones Públicas.</p>	
--	---	--

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

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.	4.2.1. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda garantiza la transparencia cumpliendo con lo establecido en la ley núm. 200-04 sobre libre acceso a la información.	

En la sección de publicaciones del portal del MH, están disponibles las informaciones del correspondientes al año 2022, desde el Presupuesto General del Estado hasta informes y documentos actualizados con información sobre los ingresos, gastos y financiamiento de las finanzas públicas y/o cualquier otra información institucional.

La DIGEIG evalúa mensualmente el Portal Transparencia del MH, en el cual se han obtenido resultados satisfactorios en el indicador de Datos Abiertos.

También se cuenta con la Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano (NORTIC A3) activa.

Evidencias:

4.2.1.1. [Base legal \(Ley 200-04\).](#)

4.2.1.2. Procedimiento actualización y mantenimiento de la sección Transparencia.

4.2.1.3. [Índice de transparencia.](#)

4.2.1.4. [Estadísticas de gestión, Portal de Transparencia .](#)

4.2.1.5. [NORTIC A3.](#)

4.2.1.6. [Sección de publicaciones del Portal del Ministerio de Hacienda.](#)

2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.

4.2.2. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda fomenta la participación de los ciudadanos/clientes, para conocer y tomar en cuenta sus opiniones para el proceso de toma de decisiones; entre ellos:

- Encuesta para medir la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios recibidos.
- Sistema 311.
- Buzones de quejas y sugerencias.
- Sección de Consulta Públicas portal Web.

Apegado al fiel cumplimiento de las leyes, el Ministerio cuenta con un Comité de Calidad para contribuir a la mejora continua institucional.

En conjunto con el Comité de Calidad y las sugerencias de los ciudadanos / clientes, se han realizado acciones de mejora, como la reestructuración o re-diseño del área de servicios.

En cumplimiento de las disposiciones de la Ley núm. 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública, en portal institucional se encuentra disponible para los ciudadanos la sección de consultas públicas, donde pueden realizar sus observaciones, recomendaciones y sugerencias sobre cada proyecto.

Evidencias:

- 4.2.2.1. Formulario de consulta pública.
- 4.2.2.2. Formulario de quejas y sugerencias.
- 4.2.2.3. [Sección de consulta pública Portal MH.](#)
- 4.2.2.4. Procedimiento de encuestas externas.
- 4.2.2.5. Formulario encuesta de satisfacción ciudadana.

	<p>4.2.2.6. Resultados encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p>4.2.2.7. Informe de resultados de encuestas de servicios comprometidos y buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>4.2.2.8. Comité de Calidad.</p> <p>4.2.2.9. Manual de Políticas y Procedimientos OAI.</p> <p>4.2.2.10. Plan de Mejora CAF 2022/ acción 8, sobre la Reestructuración Área de servicios.</p> <p>4.2.2.11. Procedimiento de Manejo de Quejas y Sugerencias del MH.</p> <p>4.2.2.12. Matrices e Informes del Manejo de Quejas y Sugerencias 2023.</p> <p>4.2.2.13. Matriz de Resultados de la Encuesta de Satisfacción ciudadana 2023.</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>4.2.3. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda tiene definido el procedimiento para recolectar los datos sobre las opiniones de los ciudadanos/clientes, así como la forma en que procesa y presenta los datos obtenidos.</p> <p>También se cuenta con diferentes medios de recepción de dichos datos y con una matriz que sirve para monitoreo y evaluación de los mismos.</p> <p>En el Portal Institucional se encuentra el Manual de Políticas y Procedimientos de la OAI.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.2.3.1 Matrices de Quejas y Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones 2023. 7</p> <p>4.2.3.2 Informes de resultados del buzón de quejas y sugerencias 2023.</p> <p>4.2.3.3 Procedimiento manejo de quejas y sugerencias.</p>	

	<p>4.2.3.4 Manual de Políticas y Procedimientos OAI.</p> <p>4.2.3.5 Estadísticas y balance de gestión OAI 2023.</p> <p>4.2.3.6 Formulario de quejas y sugerencias en el Portal Institucional.</p> <p>4.2.3.7 Formulario de quejas y sugerencias.</p> <p>4.2.3.8 Fotos Buzones quejas y sugerencias.</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>4.2.4. En el Ministerio de Hacienda se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, a través de los servicios disponibles en el Portal Institucional.</p> <p>Se cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano donde están establecidos los estándares de calidad de los servicios comprometidos.</p> <p>Se monitorea los resultados de la calidad de servicios periódicamente y estos son publicados en el Portal Institucional.</p> <p>Asimismo, el MAP evalúa anualmente el cumplimiento de los estándares establecidos en la Carta Compromiso.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.2.4.1 Procedimiento Encuestas Externas.</p> <p>4.2.4.2 Informe de retorno Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>4.2.4.3 Resultados de cumplimiento de los estándares establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>4.2.4.4 Servicios publicados en el Portal Institucional.</p> <p>4.2.4.5 Brochure Carta Compromiso al Ciudadano</p>	

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.	<p>4.3.1. El Presupuesto del Ministerio de Hacienda es elaborado de acuerdo con la ley Núm. 423-06, alineado a los objetivos institucionales identificados en el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.3.1.1. Ley Núm. 423-06.</p> <p>4.3.1.2. Anteproyecto 2023.</p> <p>4.3.1.3. Dinámico Formulación 2023</p> <p>4.3.1.4. Presupuesto Institucional (MH)-Año 2023.</p> <p>4.3.1.5. Memoria e Informe Presupuesto 2023</p> <p>4.3.1.6. Informe anual de ejecución presupuestaria 2023.</p> <p>4.3.1.7. Plan Anual de Compras Institucional (PACC).</p> <p>4.3.1.8. Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>4.3.1.9. PEI.</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	4.3.2. En el MH se evalúan los riesgos de las decisiones financieras en la formulación del presupuesto, incluyendo las metas físicas y financieras que aseguren la correcta y eficiente ejecución del presupuesto.	

	<p>Las metas físicas y financieras son evaluadas a través del Sistema de Análisis de Cumplimiento de las Normas Contables (SISANOC) y se disminuye el impacto de los riesgos financieros mediante la Planificación del Presupuesto Institucional en cumplimiento de las diferentes normativas que emanan de los órganos rectores: DIGEPRES, DGCP y Contraloría General de la Rep. Así como la Ley No 423-06 y su Reglamento.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.3.2.1 Ejecución DIGEIG 2023</p> <p>4.3.2.2 Presupuesto Aprobado Vs Modificado 2023, Ley No. 52-23.</p> <p>4.3.2.3 Dinámico Formulación 2023.</p> <p>4.3.2.4 Captura de pantalla Aprobación Modulo Formulación Presupuestaria 2023.</p> <p>4.3.2.5 Memoria e Informe Presupuesto 2023.</p> <p>4.3.2.6 Matriz Externa Corte Dirección General de Crédito Público 2023.</p> <p>4.3.2.7 Matriz Externa Corte Dirección de Políticas y Legislación Tributaria. 2023.</p> <p>4.3.2.8 Matriz Externa Corte Ministerio de Hacienda 2023.</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>4.3.3. Afianzado por el compromiso de ser transparentes en el MH se asegura la transparencia financiera y presupuestaria a través de las publicaciones en el Portal Transparencia en cumplimiento de las diferentes normativas.</p> <p>En el portal de Transparencia MH se pone a disposición de todos los ciudadanos/clientes la carga de la ejecución presupuestaria, presupuesto aprobado con sus modificaciones, PACC,</p>	

licitaciones, comparaciones y es evaluado mensualmente por la DGEIG.

Evidencias:

- 4.3.3.1 Ley Núm. 340-06 de Compras Contrataciones.
- 4.3.3.2 Decreto No 15-17 sobre procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones Bienes, Servicios Obras y Concesiones. No. Resolución núm. 143-2017.
- 4.3.3.3 Resolución núm. 143-2017 que aprueba las directrices complementarias para la implementación del Decreto del núm. 15-17.
- 4.3.3.4 Ley núm. 200-04 de Libre Acceso a la información Pública.
- 4.3.3.5 Anteproyecto 2023.
- 4.3.3.6 Dinámico Formulación año 2023.
- 4.3.3.7 Presupuesto Institucional 2023.
- 4.3.3.8 Plan de Compras 2023.
- 4.3.3.9 Ejecución Presupuestaria 2023.
- 4.3.3.10 Correo Remisión Ejecución Presupuestaria – Portal Transparencia 2023.
- 4.3.3.11 Procedimiento actualización del Portal Transparencia.
- 4.3.3.12. [Presupuesto Institucional cargado en el Portal Transparencia.](#)
- 4.3.3.13. [Ejecución Presupuestaria cargada en el Portal Transparencia.](#)
- 4.3.3.14. [Resultados del Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia DGEIG.](#)
- 4.3.3.15. [Índice de cumplimiento del indicador de estadísticas institucionales Información básica sobre servicios públicos, DGEIG.](#)

	<p>4.3.3.12 Instructivo del registro de la formulación en el SIGEF.</p> <p>4.3.3.13 Correos jornadas de Capacitación – Formulación 2023.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>4.3.4. Para garantizar la gestión eficaz y eficiente de los recursos financieros el MH utiliza el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la ejecución presupuestaria y aplicando los lineamientos de los órganos rectores: DIGEPRES, Contrataciones Públicas, Contraloría General y DIGECOG.</p> <p>Se evidencia que el MH realiza sus compras de bienes y servicios en función de la disponibilidad presupuestarias previamente solicitud la Dirección Financiera.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.3.4.1. Memoria e Informe de ejecución presupuestaria 2023.</p> <p>4.3.4.2. Captura de Circuito de Firma SIGEF.</p> <p>4.3.4.3. Libramiento realizado SIGEF.</p> <p>4.3.4.4. Certificación de Apropriación Presupuestaria 2023.</p> <p>4.3.4.5. Auditoria de aprobación SIGEF.</p> <p>4.3.4.6. Auditoria de Aprobación Ministerio de Hacienda -SIGEF 2023.</p> <p>4.3.4.7. Uso de los sistemas de controles: captura de pantalla SISCOMPRA, SIGEF y SIUGEP.</p> <p>4.3.4.8. Captura de pantalla de la auditoria de aprobación en el SIGEF.</p> <p>4.3.4.9. Diagrama de aprobaciones SIUGEP.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo,</p>	<p>4.3.5. Se evidencia I MH cuenta con el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), como</p>	

<p>presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>elemento de control y planificación de la ejecución de presupuestaria, formulación del presupuesto plurianual, de acuerdo con lo establecido a los lineamientos trazados por la DIGEPRES como órgano rector.</p> <p>La institución cuenta con una Planificación Operativa Anual, la cual cuenta con los recursos por unidades, incluyendo la unidad de género.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.3.5.1. Carga de la formulación del presupuesto plurianual.</p> <p>4.3.5.2. Reporte de disponibilidad de la programación de cuotas compromisos por Unidad Ejecutora.</p> <p>4.3.5.3. Correo de Capacitación del proceso de formulación.</p> <p>4.3.5.4. Instructivo Formulación DIGEPRES en SIGEF</p> <p>4.3.5.5. POA 2023</p> <p>4.3.5.6. PEI 2023-2026.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>4.3.6. En el marco de una gestión transparente el MH se delega y descentraliza las responsabilidades financieras, a través de la asignación de presupuesto a los centros de producción para el cumplimiento de las metas físicas de sus productos.</p> <p>Asimismo, la estructura organizacional sustenta que en el Ministerio de Hacienda cuenta con una Dirección Financiera y sus funciones se están establecidas en el Manual de Organización de Funciones.</p>	

	<p>Las responsabilidades también están establecidas en los procedimientos de los procesos de compras y de pagos y el manual de puestos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.3.6.1. Procedimiento de compras y contrataciones.</p> <p>4.3.6.2. Manual de funciones.</p> <p>4.3.6.3. Estructura organizacional.</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>4.4.1. Se evidencia que la institución está centrada en el aprendizaje, que cuenta con carpetas compartidas por departamentos para la gestión del conocimiento, administración y almacenaje de la información, que se realiza un levantamiento de necesidades que permite identificar las necesidades del personal en lo concerniente a capacidades y posterior a la capacitación evalúa el conocimiento adquirido y la información obtenida de la misma. También se evidencia que se realiza un informe anual con las estadísticas de las capacitaciones realizadas.</p> <p>Se evidencia que en el año 2023 la institución impartió 118 actividades de capacitación (cursos, conferencias, charlas, diplomados, talleres, entre</p>	

otros), cumpliendo con una ejecución del 100% del plan de capacitación anual.

Se evidencia que, de las 118 actividades de capacitación impartidas, 98 fueron en modalidad presencial y 20 en modalidad virtual, impactando a un total de 3,697 colaboradores.

Se evidencia la flexibilidad organizacional para el aprendizaje de los colaboradores a través del otorgamiento de licencias y permisos de estudios.

Se evidencia el cumplimiento de la institución en el Indicador 08 de Gestión de Desarrollo del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), alcanzando un índice de 100% al mes de diciembre del 2023.

Evidencias:

- 4.4.1.1. Levantamiento necesidades de Capacitación.
- 4.4.1.2. Plan de Capacitación.
- 4.4.1.3. Plan Operativo Anual (POA) 2023 de MH.
- 4.4.1.4. Procedimiento de Gestión de la Capacitación (PRO-EDC-001).
- 4.4.1.5. Correos Convocatorias a Capacitaciones (presenciales y virtuales) 2023.
- 4.4.1.6. Formulario Solicitud de Capacitaciones.
- 4.4.1.7. Listados de Participantes en Capacitaciones 2023.
- 4.4.1.8. Acciones de personal de licencias y permisos de estudios.
- 4.4.1.9. Captura de Pantalla de carpetas compartidas por departamento.
- 4.4.1.10. Evaluaciones de Capacitaciones 2023.

	<p>4.4.1.11. Evaluaciones de Colaboradores que pusieron en práctica los conocimientos de las Capacitaciones 2023.</p> <p>4.4.1.12. Indicador 08. Gestión del desarrollo, SISMAP.</p> <p>4.4.1.13. Informe de Capacitaciones 2023.</p> <p>4.4.1.14. Formulario de reclutamiento con las actividades del puesto para personal de nuevo ingreso.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>4.4.2. Se evidencia que la institución garantiza que la información disponible a lo externo sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente a través de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>Realización de copias de respaldos de la información</i> – <i>Realización de encuestas a los diferentes grupos de interés.</i> – <i>Ejecución del proceso electrónico de Recogida, Procesamiento, almacenamiento y uso de archivos de Comercio e Importaciones entre la Dirección General de Aduanas (DGA) y la Dirección General de Política y Legislación Tributaria (DGPLT) del Ministerio de Hacienda.</i> – <i>Digitalización de documentos y correspondencias externas recibidas en la mesa de entrada del Ministerio.</i> – <i>Entre otros.</i> <p>Se evidencia que las informaciones recolectadas son usadas eficazmente para la toma de decisiones y aplicación de mejora continua de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.2.1. Política de Respaldo de Información (POL-DTIC-001).</p>	

- 4.4.2.2. Capturas de Pantalla de Respaldos de la Información.
- 4.4.2.3. Política de Privacidad y Seguridad de la Información (POL-SMTIC-001).
- 4.4.2.4. Capturas de Pantalla de Proceso electrónico de Recogida, Procesamiento, almacenamiento y uso de archivos de Comercio e Importaciones entre la Dirección General de Aduanas (DGA) y la Dirección General de Política y Legislación Tributaria (DGPLT) del Ministerio de Hacienda.
- 4.4.2.5. Capturas de Pantalla de Correspondencia Externa del Sistema de TransDoc.
- 4.4.2.6. Capturas de Pantalla de Uso del Sistema Onbase para Digitalización de Documentos.
- 4.4.2.7. Capturas de Pantalla de Uso del Sistema TransDoc para Gestión Digital de Correspondencias y Transparencia Documental.
- 4.4.2.8. Procedimiento de Manejo de Quejas y Sugerencias (PRO-CG-002).
- 4.4.2.9. [Buzón y Formulario Web de Quejas y Sugerencias disponible en el Portal Web Institucional.](#)
- 4.4.2.10. Formulario de Buzón de Quejas y Sugerencias del ciudadano.
- 4.4.2.11. Procedimiento de Encuestas Externas (PRO-CG-002).
- 4.4.2.12. Formulario Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del SIGEF.
- 4.4.2.13. Encuesta Satisfacción de los Servicios Públicos en el Ministerio de Hacienda.
- 4.4.2.14. Reporte con Estadísticas de las correspondencias externas recibidas, 2023.

	<p>4.4.2.15. Portal Web Institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Servicios Portal Web · Buzón de quejas y sugerencias Portal Web <p>4.4.2.16. Portal 311 para Quejas y Sugerencias</p> <p>4.4.2.17. Informe de las Importaciones en las Recaudaciones Aduanales (Resultado del Proceso Electrónico de Importaciones).</p> <p>4.4.2.18. Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del SIGEF 2023.</p> <p>4.4.2.19. Informes de Manejo de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Felicitaciones del Ministerio de Hacienda, 2023.</p> <p>4.4.2.20. Informes de Resultados de la Encuesta Compromiso de Calidad de los Servicios ofrecidos en el Ministerio de Hacienda, 2023.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>4.4.3. Se evidencia que la organización aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales en la realización de cursos y talleres en modalidad virtual a los colaboradores en plataformas de instituciones formativas como son INFOTEP, CAPGEFI e INAP, entre otras. Se evidencia que en el año 2023 fueron realizadas 20 actividades formativas, impactando a un total de 966 colaboradores.</p> <p>Se evidencia el uso de herramientas en la nube como el correo electrónico institucional (Microsoft Outlook) para difusión de informaciones de interés, Microsoft Teams y Microsoft Planner para colaboración entre equipos, Sharepoint y Onedrive para permitir a los colaboradores almacenar sus</p>	

informaciones en tiempo real, consultar estas en todo momento y desde cualquier dispositivo móvil, así como poder compartirla entre equipos de trabajo.

Se evidencia que la institución utiliza el sistema SysAid para que los colaboradores puedan realizar sus tickets de solicitud de asistencia a la mesa de ayuda TIC y dar seguimiento a la solución de su caso.

Se evidencia que la institución usa metodologías y tecnologías innovadoras como SCRUM y JIRA para el Desarrollo Ágil de los Sistemas que soportan los procesos y servicios.

Evidencias:

- 4.4.3.1. Levantamiento necesidades de Capacitación 2023.
- 4.4.3.2. Plan de Capacitación 2023.
- 4.4.3.3. Correos Convocatorias a Capacitaciones 2023.
- 4.4.3.4. Capturas de Pantalla del Uso de Herramientas Microsoft Office 365 (Teams, Sharepoint, Onedrive, Planner, Outlook).
- 4.4.3.5. Capturas de Pantalla de la Intranet.
- 4.4.3.6. Formulario Solicitud de Capacitaciones.
- 4.4.3.7. Capturas de Pantalla de Talleres Virtuales de Capacitación "Level UP" de Desarrollo Informático.
- 4.4.3.8. Formulario Digital de Evaluaciones de Capacitaciones 2023.
- 4.4.3.9. [Indicador 08. Gestión del desarrollo, SISMAP.](#)
- 4.4.3.10. Capturas de Pantalla del Uso de Sistemas de Tickets SysAid para Gestión de requerimientos TIC.

	<p>4.4.3.11. Capturas de Pantalla de Uso de Metodologías y Tecnologías para el Desarrollo Ágil de Sistemas (Scrum, Jira).</p> <p>4.4.3.12. Lista de Participantes de Capacitaciones Virtuales.</p> <p>4.4.3.13. Informe de Capacitaciones 2023.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>4.4.4. Se evidencia que la institución establece redes de aprendizaje a través de la capacitación a los colaboradores en las plataformas virtuales de instituciones formativas como INFOTEP, CAPGEFI e INAP.</p> <p>Se evidencia que se realizan acuerdos interinstitucionales y de colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos, mediante el uso de plataformas externas.</p> <p>Se evidencia que se tiene un acuerdo de integración Interinstitucional con la Unidad de Análisis Financiero (UAF) para intercambio de información y vinculación de las mesas de entrada de ambas instituciones vía el Sistema de Transparencia Documental (TransDoc) a fin de incrementar la eficiencia operativa en lo que respecta a gestión, control y manejo de documentos para trámites y comunicaciones. Del mismo modo, se tiene un acuerdo con el Ministerio de Administración Pública (MAP) para implementación del Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGEI) para optimizar el proceso de pago de la nómina institucional y realizar interoperabilidad entre el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) sobre la base de la eficiencia operativa, estandarización, transparencia y ciberseguridad-</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Se evidencia que la institución implementó la plataforma única de interoperabilidad (XROAD) en colaboración con la OGTIC, a través de la cual se intercambian entre instituciones públicas datos e informaciones de manera ágil y segura.

Se evidencia que en octubre de 2023 02 colaboradores del departamento de administración de proyectos TIC de la Dirección de Tecnologías de la Información y Capacitación participaron en el SUMMIT “Proyectizando la Innovación”, evento organizado por el Project Management Institute (PMI), en el que participaron ponentes internacionales y nacionales como el viceministro de agenda digital, dicho evento reunió a profesionales de la gestión de proyectos, líderes de la industria y expertos en tecnología con el objetivo de compartir conocimientos, explorar y debatir las últimas tendencias, avances y mejores prácticas en tecnología aplicadas a la gestión de proyectos.

Se evidencia que en noviembre 2023 se realizó la semana de la calidad del Ministerio de Hacienda que tuvo como invitado especial a OGTIC, con la colaboración de dicha institución se desarrolló e impartió un calendario de actividades que incluyó charlas, talleres de innovación y transformación digital, hackathon entre departamentos del ministerio con la finalidad de proponer ideas creativas para optimizar procesos internos y eficientizar su operatividad.

Con todo lo anterior, queda evidenciado el alto compromiso de la institución de fomentar la colaboración y el intercambio de conocimientos relevantes con entes externos, impulsar e incentivar la innovación y aportes creativos entre sus empleados.

Evidencias:

- 4.4.4.1. Acuerdo para Integración Interinstitucional de TransDoc entre MH y la UAF.
- 4.4.4.2. Acta de Implementación de TransDoc entre MH y UAF
- 4.4.4.3. Lista de Participantes de Capacitaciones Virtuales en las Plataformas INFOTEP, INAP y CAPGEFI.
- 4.4.4.4. Acuerdo de Interoperabilidad con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).
- 4.4.4.5. Acuerdo con el MAP para Implementación del Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGEI).
- 4.4.4.6. Colaboración entre OGTIC y MH para Implementación de la Plataforma Única de Interoperabilidad Institucional (XROAD).
- 4.4.4.7. Calendario y convocatorias de actividades (Talleres, Charla, Hackathon de Innovación y Transformación Digital) impartidos por OGTIC en la semana de la calidad MH, 2023.
- 4.4.4.8. Registro de participantes en actividades de la semana de la calidad MH, 2023.
- 4.4.4.9. Fotografías de actividades de la semana de la calidad MH, 2023.
- 4.4.4.10. Encuestas de satisfacción de actividades de la semana de la calidad MH, 2023.
- 4.4.4.11. Invitación del PMI al Summit Proyectizando la Innovación, 2023.
- 4.4.4.12. Brochure y calendario de actividades Summit Proyectizando la Innovación, 2023.
- 4.4.4.13. Certificados de Participación en el Summit Proyectizando la Innovación, 2023.

<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>4.4.5. Se evidencia el control constante de la información de la organización, lo que implica asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad con el uso de la carpeta de documentos controlados y carpetas compartidas en la cual se colocan todas las informaciones importantes de uso común, como son: los Manuales, Políticas y Procedimientos, los cuales son revisados y actualizados periódicamente.</p> <p>Para definir la información relevante de la organización, se evidencia que la institución toma como parámetro los ítems definidos en el índice de transparencia estandarizado, el cual es medido por la DIGEIG, las informaciones son revisadas, corregidas para garantizar su confiabilidad mensualmente por la OAI.</p> <p>Para la confiabilidad y seguridad de la información, se evidencia que el Ministerio tiene establecidas y ejecuta las políticas de seguridad, de respaldo de la información, de acceso y monitoreo de seguridad de las bases de datos, entre otras.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con un departamento de Seguridad y Monitoreo TIC que monitorea constantemente la información, aplica políticas, medidas y controles de seguridad, a través de las herramientas de ciberseguridad, las cuales garantizan el cumplimiento de los principios de integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	--	--

	<p>4.4.5.1. Política de Comunicación Institucional (POL DC-001).</p> <p>4.4.5.2. Política de Privacidad y Seguridad de la Información (POL-SMTIC-001).</p> <p>4.4.5.3. Política de Respaldo de la Información (POL-DTIC-001).</p> <p>4.4.5.4. Política de Acceso, Monitoreo y Seguridad de Base de Datos (POL-DTIC-003).</p> <p>4.4.5.5. Procedimiento de Auditoría Interna de Calidad (PRO-CG-001).</p> <p>4.4.5.6. Procedimiento de Gestión de la Documentación Institucional (PRO-DI-001).</p> <p>4.4.5.7. Procedimiento de Gestión de la Capacitación (PRO-EDC-001).</p> <p>4.4.5.8. Capturas de Pantalla de Respaldos de la Información de la Institución.</p> <p>4.4.5.9. Evaluación de Capacitaciones 2023.</p> <p>4.4.5.10. Índice de Transparencia 2023.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>4.4.6. Se evidencia que se desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes entre los cuales, podemos citar: la Intranet, Boletín MH Informa, correo institucional, circulares, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.6.1. Política de Comunicación Institucional (POL-DC-001).</p> <p>4.4.6.2. Captura de Pantalla del Correo Institucional (Microsoft Outlook 365).</p> <p>4.4.6.3. Captura de Pantalla de la Intranet.</p> <p>4.4.6.4. Captura de Pantalla de carpetas compartidas por departamento.</p>	

	<p>4.4.6.5. Captura de Pantalla de Repositorio de Políticas y Procedimientos.</p> <p>4.4.6.6. Plan Operativo Anual (POA) 2023 de Comunicaciones.</p> <p>4.4.6.7. Boletines MH Informa remitido a todo el personal vía correo electrónico, 2023.</p> <p>4.4.6.8. Circulares MH remitidas a todo el personal vía correo electrónico, 2023.</p> <p>4.4.6.9. Plan de Comunicación (Plan de Comunicación Interna 2022-2023, Págs. 5-11).</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>4.4.7. Se evidencia que la institución asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas a través de la plataforma tecnológica y la Oficina de Acceso a la Información, así como el portal web, comunicación unificada y cursos virtuales. Se evidencia que el portal institucional cuenta con el menú de accesibilidad para personas con discapacidad, el cual muestra las opciones de manera amigable e incluso para mayor facilidad de navegación.</p> <p>Para la ciudadanía, la sociedad civil y otros grupos de interés, se publican datos de abiertos de estadísticas de las finanzas públicas, entre otras informaciones de interés.</p> <p>Como forma de eficientizar los servicios y la operatividad interinstitucional, intercambiamos informaciones en tiempo real con TSS, DGII, DGA, DGCP, SIPEN, CCRD, entre otras.</p>	

	<p>El Ministerio de Hacienda cuenta con la certificación NORTIC A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.7.1. Túneles VPN seguros para intercambios de información entre el Ministerio de Hacienda y otras instituciones (TSS, DGII, DGA, DGCP, SIPEN, CCRD) e interesados externos (CARNET, UNIPAGO).</p> <p>4.4.7.2. Certificación NORTIC A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p>4.4.7.3. Sección Datos Abiertos del Portal de Transparencia Institucional</p> <p>4.4.7.4. Sección Datos Abiertos del Portal de Transparencia Fiscal</p> <p>4.4.7.5. Publicaciones del Ministerio de Hacienda en el Portal Datos Abiertos RD.</p> <p>4.4.7.6. Certificación NORTIC A2: Norma para el desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.</p> <p>4.4.7.7. Certificación NORTIC B2: Norma sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano.</p> <p>4.4.7.8. Botón y Menú de Accesibilidad Web para discapacitados disponible en el Portal Web Institucional</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>4.4.8. Se evidencia que se asegura y retiene dentro de la organización, el conocimiento explícito, la información y el conocimiento clave de los colaboradores, a través del uso de carpetas de trabajo comunes, el almacenamiento de la información en los servidores y la realización de copias de respaldos (backups) periódicos de la</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>información, almacenando en la nube los correos electrónicos y aplicando las directivas de retención que impiden la eliminación definitiva de estos aunque los colaboradores los eliminen de sus bandejas, con la transferencia de conocimientos entre colaboradores y asignación de dupla para cuando un colaborador no está en la institución no se detenga la operatividad sino que pueda continuar realizándose por otro colaborador, entre otros.</p> <p>Adicional a estas acciones, los colaboradores firman un acuerdo de confidencialidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.8.1. Política de Respaldo de la Información (POL-DTIC-001).</p> <p>4.4.8.2. Política y Procedimiento de Ingreso, traslado y desvinculación de personal (PRO-SMTIC-001).</p> <p>4.4.8.3. Manual Institucional de Archivo (M-AC-001).</p> <p>4.4.8.4. Capturas de Pantalla de Respaldos de la Información de la Institución.</p> <p>4.4.8.5. Captura de Pantalla de carpetas compartidas por departamentos.</p> <p>4.4.8.6. Políticas de Retención que impiden eliminación definitiva del Correo Electrónico Institucional Microsoft Outlook 365.</p> <p>4.4.8.7. Acuerdos de confidencialidad de los colaboradores.</p>	
--	---	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
<p>I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>4.5.1. Se evidencia que hasta mediados de 2023 se continuó utilizando el Plan Estratégico Institucional (PEI 2017-2021), en el cual se incluyen las Iniciativas Estratégicas del Foco No. 6: <i>Sistema de Administración Financiera y Tecnología</i>, cuyo objetivo es modernizar la gestión del Ministerio proveyendo las herramientas informáticas para una gestión eficiente. Se evidencia que los objetivos estratégicos de tecnología establecidos en dicho PEI están alineados con el POA 2023 de tecnología, cumpliendo con los indicadores del PEI.</p> <p>Se evidencia que en el Plan Estratégico Institucional (PEI 2023-2026), se incluye el Eje Estratégico No. 2 (Fortalecimiento Institucional) y la Estrategia Eficientización de los sistemas de información e infraestructura tecnológica. Así mismo, se evidencia que la estrategia de tecnología establecida en este PEI está alineada con el POA 2023 de tecnología, cumpliendo con los resultados de efecto e indicadores del PEI. Además, se evidencia que los recursos de tecnología que se requirieron adquirir para el periodo 2023, fueron incluidos en el Plan Anual de Compras (PACC) 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.5.1.1. PEI 2017-2021 MH (Foco 6, Págs. 34-36).</p> <p>4.5.1.2. Nota Explicativa PEI 2017-2021 (extensión 2022).</p> <p>4.5.1.3. PEI 2023-2026 MH (Eje Estratégico 2, Estrategia Eficientización de los sistemas de información de infraestructura tecnológica. Págs. 121-124, 154).</p>	

	<p>4.5.1.4. Plan Operativo Anual (POA) 2023 de DTIC.</p> <p>4.5.1.5. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023 de DTIC.</p> <p>4.5.1.6. Reporte Estado General de los Productos del POA 2023 DTIC.</p> <p>4.5.1.7. Reporte ejecución física del POA 2023 de DTIC.</p> <p>4.5.1.8. Informes de Monitoreo y Evaluación del POA 2023.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>4.5.2. Se evidencia que en el 2023 la institución continuó ejecutando la Política de Adquisición de Activos TIC (ver Políticas Generales Núm. 3, Pág. 8), que garantiza la correcta requisición, adquisición y renta de los activos de Tecnologías de la Información y Comunicación, así como su monitoreo, evaluación de la rentabilidad (costo-efectividad) y su impacto.</p> <p>Se evidencia que para el monitoreo y evaluación de la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto, se realiza un informe para las compras, contratación o renovación de activos TIC.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.5.2.1. Política de Adquisición de Activos TIC POL-DTIC-002 (Políticas Generales Núm. 3, Pág. 8).</p> <p>4.5.2.2. Informe Justificación de la renovación y ampliación de la plataforma de detección y respuesta contra amenazas cibernéticas (EDR).</p> <p>4.5.2.3. Informe Justificación para la Contratación del Soporte, Mantenimiento y Licencia para la Herramienta de Planificación y</p>	

	<p>Monitoreo - Kristhal, 2023 (Pág. 2 Relación Costo-Efectividad).</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>4.5.3. Se evidencia que en el Plan Estratégico Institucional (PEI 2023-2026), se incluye el Eje Estratégico No. 2 (Fortalecimiento Institucional), la Estrategia Eficientización de los sistemas de información e infraestructura tecnológica (Págs. 124, 141, 145), que tiene como resultado efecto incrementar los procesos de innovación y transformación digital que amplían la cartera de servicios electrónicos que provee el Ministerio a los clientes y ciudadanos. También se evidencia que para identificar nuevas tecnologías en el PEI se incluye la Matriz FODA (Págs. 101-102) con el análisis de los factores tecnológicos del ambiente interno y externo que permitieron seleccionar una estrategia de tecnología enfocada en las fortalezas interna, corrección de debilidades, tomar ventajas de las oportunidades y contrarrestar las amenazas actuales.</p> <p>Así mismo, se evidencia que la estrategia y objetivo, de tecnología establecidos en el PEI están alineados con el POA 2023 de tecnología donde se especifican las nuevas tecnologías a implementar, cumpliendo con los metas e indicadores del PEI y el POA.</p> <p>Se evidencia que mediante el informe de costo efectividad de las TIC el Ministerio de Hacienda identifica las tecnologías que deben ser actualizadas, y estas necesidades son incluidas en el Plan Anual de Compras TIC (PACC 2023)</p>	

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

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

Se evidencia que la institución continuó publicando el código abierto de la aplicación “convertidor de archivos de nómina” (aplicación desarrollada por el ministerio) en el Portal Software Público de la OGTIC, a los fines de que esta pueda ser utilizada por las instituciones del estado que la requieran.

Se evidencia que la organización utiliza inteligencia artificial para la creación de contenidos en redes sociales y el monitoreo y análisis de estas a través de las aplicaciones Hootsuite y Determ. También usa el asistente virtual Synthia y ChatGPT para obtener de manera rápida y sencilla una descripción general de las principales menciones, sentimientos e informaciones claves sobre los temas monitoreados.

Evidencias:

	<p>4.5.3.1. PEI 2023-2026 MH (Eje Estratégico 2, Estrategia Eficientización de los sistemas de información de infraestructura tecnológica (Págs. 124, 141, 145) y Matriz FODA ambiente interno y externo de tecnología (Págs. 101, 102).</p> <p>4.5.3.2. Plan Operativo Anual (POA) 2023 de DTIC.</p> <p>4.5.3.3. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023 de DTIC.</p> <p>4.5.3.4. Dashboard de Microsoft Power BI, 2023.</p> <p>4.5.3.5. Certificación NORTIC A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p>4.5.3.6. Sección Datos Abiertos del Portal de Transparencia Institucional</p> <p>4.5.3.7. Sección Datos Abiertos del Portal de Transparencia Fiscal</p> <p>4.5.3.8. Publicaciones del Ministerio de Hacienda en el Portal Datos Abiertos RD</p> <p>4.5.3.9. Aplicación de código abierto del MH disponible en el Portal Software Público.</p> <p>4.5.3.10. Uso de aplicaciones de inteligencia artificial para Creación de Contenido y Monitoreo de las redes sociales del Ministerio.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>4.5.4. El Ministerio de Hacienda usa el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC) para el proceso de correspondencia y trámite de documentos internos y externos mediante un mecanismo automatizado de gestión documental y la transparencia en el proceso de circulación y procesamiento de los documentos que incluso permite consulta de correspondencia en línea a usuarios externos a través de código QR. También se usa el Sistema ONBASE para digitalización de los</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	expedientes internos, evidenciando la digitalización de la información relevante de la institución.	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

Se evidencia el uso de herramientas en la nube de MICROSOFT OFFICE 365 (Teams, Sharepoint, Onedrive, Planner, Outlook, entre otras) para facilitar la colaboración, participación en eventos virtuales (charlas, talleres, entre otros) y el trabajo remoto. Además, se utilizan los sistemas en la nube KHRISTAL y CERTOOL, el primero apoya todo el proceso de planificación, ejecución y evaluación, y el segundo es un sistema diseñado por AENOR para la eficientización de la gestión de procesos y repositorio de políticas y procedimientos. Adicionalmente, también se utiliza MICROSOFT POWER BI, para análisis de datos y compartir tableros de información relacionada a política y transparencia fiscal.

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

- SITE ALTERNO, centro de datos alterno ubicado en el data center del estado de OGTIC, para garantizar la continuidad de las operaciones críticas del Ministerio ante la ocurrencia de un desastre que impida la operatividad del centro de datos principal. Así como, la realización de pruebas periódicas de recuperación TIC que comprueben la efectividad del site alterno.
- SOLUCIÓN INTEGRADA DE REDES, CIBERSEGURIDAD Y DATA CENTER, utilizando tecnología de vanguardia para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información administrada por el Ministerio.

- INFRAESTRUCTURA DE VIRTUALIZACIÓN DE SERVIDORES (Superdome), interfaz de gestión de plataforma inteligente en servidores.
- APLICACIONES DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (ChatGPT, Determ, Hootsuite, Synthia) usada para la creación de Contenido y Monitoreo de las redes sociales del Ministerio.
- PLATAFORMA UNICA INTEROPERABILIDAD (XROAD) de la OGTIC, utilizada para el intercambio entre instituciones públicas de datos e informaciones de manera ágil y segura.
- Metodologías y tecnologías para el Desarrollo Ágil de los Sistemas que soportan los procesos y servicios (SCRUM, JIRA).
- ENCRIPCIÓN DE RESPALDOS Y BACKUP INMUTABLE, cifrado de copias de respaldo y solución de backup para la seguridad y protección de la data en caso de un ataque tipo ransomware. Utiliza automatización y un estándar WORM (WriteOnce-Read-Many), que permite que los datos se escriban una sola vez y no puedan alterarse para crear copias de respaldos nativos inmutables en el almacenamiento.
- FIRMA DIGITAL cualificada vía el PORTAFIRMAS DE OGTIC implementada en los ambientes de pruebas de los Sistemas TransDoc y SIGEF.
- Entre otras tecnologías.

Se evidencia que para la creatividad el Ministerio de Hacienda cuenta con una página web para documentación y acceso a simuladores para que los programadores se capaciten e implementen

mejoras prácticas en la codificación de los sistemas. De igual modo, se evidencia que la institución utiliza la tecnología para promover y fomentar una cultura de innovación a través charlas y talleres de temas de innovación y transformación digital. También a través de la realización de Hackathon de Design Thinking entre departamentos, centrado en proponer y presentar ideas creativas e innovadoras para optimizar procesos internos y eficientizar su operatividad.

Evidencias:

- 4.5.4.1. Capturas de Pantalla de Uso del Sistema Onbase para Digitalización de Documentos.
- 4.5.4.2. Capturas de Pantalla de Uso del Sistema TransDoc para Gestión Digital de Correspondencias (Internas y Externas) y Transparencia Documental.
- 4.5.4.3. Capturas de Pantalla del Uso de Herramientas Microsoft Office 365 (Teams, Sharepoint, Onedrive, Planner, Outlook).
- 4.5.4.4. Capturas de Pantalla del Sistema de Planificación, Ejecución y Evaluación (KRISTHAL).
- 4.5.4.5. Capturas de Pantalla del Sistema de Gestión de Procesos (AENOR Certool).
- 4.5.4.6. Informe de Implementación de la Solución Integrada de Redes, Ciberseguridad y Data Center, 2023.
- 4.5.4.7. Captura de Pantalla del Dashboard de Microsoft Power BI 2023.
- 4.5.4.8. Listado de Servidores Virtualizados y su funcionalidad, 2023.
- 4.5.4.9. Capturas de Pantallas de Servidores Virtualizados 2023.

	<p>4.5.4.10. Informes de pruebas de Pruebas de Recuperación ante Desastres (DRP) TIC en el sitio alterno 2023.</p> <p>4.5.4.11. Capturas de Pantalla del Portal web para acceso a documentación y simuladores de desarrollo informático.</p> <p>4.5.4.12. Colaboración entre OGTIC y MH para Implementación de la Plataforma Única de Interoperabilidad Institucional (XROAD).</p> <p>4.5.4.13. Capturas de Pantalla de Uso de Metodologías y Tecnologías para el Desarrollo Ágil de Sistemas (Scrum, Jira).</p> <p>4.5.4.14. Uso de Aplicaciones de inteligencia artificial para Creación de Contenido y Monitoreo de las redes sociales del Ministerio.</p> <p>4.5.4.15. Captura de Pantalla de Encriptación de respaldos y backup inmutable.</p> <p>4.5.4.16. Captura de Pantalla de Firma Digital Implementada en TransDOC (Ambiente de Pruebas).</p> <p>4.5.4.17. Captura de Pantalla de Firma Digital Implementada en SIGEF (Ambiente de Pruebas).</p> <p>4.5.4.18. Calendario y convocatorias de actividades (Talleres, Charla, Hackathon de Innovación y Transformación Digital) impartidos por OGTIC en la semana de la calidad MH, 2023.</p> <p>4.5.4.19. Registro de participantes en actividades de la semana de la calidad MH, 2023.</p> <p>4.5.4.20. Fotografías de actividades de la semana de la calidad MH, 2023.</p> <p>4.5.4.21. Encuestas de satisfacción de actividades de la semana de la calidad MH, 2023.</p>	
--	---	--

5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

4.5.5. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporciona servicios en línea de manera inteligente.

Se evidencia que la institución utiliza sistemas internos como TRANSDOC para digitalización de formularios y documentos de correspondencias internas y externas, y OnBase para digitalización de expedientes. También usamos los sistemas SysAid y Jira, para el registro de tickets de solicitudes de servicios TIC, la intranet para proveer informaciones y documentos de interés, para que los empleados soliciten servicios a lo interno y para el registro de acuerdos y evaluación de desempeño de los colaboradores, entre otros.

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

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

Se evidencia que la institución facilita a las instituciones del estado aplicaciones en línea para la gestión de las finanzas del estado, como el SIGEF (Sistema de Integrado de Gestión Financiera) para

uso del Gobierno central e instituciones descentralizadas, autónomas y de seguridad social, y el CIFE (Sistema de Centralización de la Información Financiera) para uso de los gobiernos locales.

Se evidencia que la institución cuenta con las siguientes certificaciones NORTIC de OGTIC que aplican las directrices para mejorar los servicios internos y externos:

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

Se evidencia que anualmente la institución es evaluada por la OGTIC en el Índice de Uso de TIC y Gobierno Electrónico (iTICge), a través de dicha medición se toman en consideración todos los puntos mencionados anteriormente.

Evidencias:

4.5.5.1. [Certificación NORTIC A2](#)

4.5.5.2. [Certificación NORTIC A5](#)

4.5.5.3. [Certificación NORTIC EI.](#)

4.5.5.4. [Certificación NORTIC A6](#)

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

- 4.5.5.6. Capturas de Pantalla de Uso del Sistema. TransDoc para Gestión Digital de Correspondencias (Internas y Externas) y Transparencia Documental.
- 4.5.5.7. Capturas de Pantalla del Uso de Sistemas de Tickets SysAid y Jira.
- 4.5.5.8. Capturas de Pantalla de la Intranet.
- 4.5.5.9. Portal Web Institucional:
- [Servicios en Línea](#)
 - [Buzón y Formulario de quejas y sugerencias Portal Web](#)
 - [Consulta en Línea de Correspondencia](#)
 - [Consulta en Línea de Inspectores de Casinos](#)
 - [Enlaces a los Portales de Servicios Digitales, Sistema 311, Sistema 911, Eiti-RD](#)
- 4.5.5.10. Capturas de Pantalla del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).
- 4.5.5.11. Capturas de Pantalla del Sistema de Centralización de la Información Financiera del Estado (CIFE).
- 4.5.5.12. Formulario iTICge 2023 Ministerio de Hacienda (Gobierno abierto Pág. 31 y e-participación Pág. 30, Servicios en Línea Pág. 33, Redes Sociales Pág. 32).
- 4.5.5.13. [Índice de Uso de TIC y Gobierno Electrónico \(iTICge\).](#)
- 4.5.5.14. [Sección de Transparencia Institucional – Datos Abiertos.](#)
- 4.5.5.15. [Portal de Transparencia Fiscal – Datos Abiertos.](#)
- 4.5.5.16. Estadísticas de Servicios Solicitados en Línea a través del Portal Web Institucional, 2023.

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.

4.5.6. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cuenta con las siguientes políticas y procedimientos para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética:

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

Adicionalmente, se evidencia que en el 2022 se estableció un plan de ciberseguridad, que continuó vigente para el 2023, y que se ejecutaron las acciones correspondientes para salvaguardar los activos, mitigar riesgos, se aplicaron medidas y controles de seguridad y se culminó con la implementación de la solución integrada de ciberseguridad que garantiza la protección de los usuarios, sistemas y datos.

Se evidencia, que dentro de otras medidas de ciberseguridad que la institución ejecutó, se monitorean las bases de datos, se replican estas en sitio alterno, se resguardan la cintas de backup en una bóveda externa, se encriptan las cintas de backup para garantizar la protección estas y se aplica inmutabilidad para proteger los backup contra ransomware.

Se evidencia que la institución colabora con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) para la actualización de los Indicadores de Compromiso de Seguridad (IOC).

Se evidencia que la institución continúa aplicando las mejores prácticas de ciberseguridad con el uso de las siguientes herramientas:

- *EDR SentinelOne*: solución para protección contra virus, spam y malware.
- *Cisco Secure*: solución para protección contra phishing.
- *FortiSIEM*: monitoreo y gestión de eventos e información de seguridad
- *FortiGate - FortiView*: monitoreo del tráfico de la red
- *Cisco Secure Email and Web Manager*: monitoreo del correo, tráfico en la web, y prevención de amenazas en la navegación a internet.
- *Windows System Center*: solución de parchado de equipos.
- *Tenable*: solución de detección y mitigación de amenazas y vulnerabilidades.
- *Firewall y Web Application Firewalls (WAF)*: protección del perímetro de red interno y externo, y portales web.
- *Oracle Audit Vault and Database Firewall*: monitoreo, protección y control de la actividad en las bases de datos.
- *MFA (Microsoft y Cisco DUO)*: múltiple factor de autenticación para doble capa de protección al acceder a aplicaciones Microsoft y de la red.

Se evidencias que el Ministerio cuenta con las certificaciones NORTIC A2, A3, A4, A5, A6, B2,

EI. Además de que en la evaluación del iTICge (ver formulario) cumple con los requisitos y estándares requerido en la Sección Ciberseguridad, Págs.12-15.

Evidencias:

- 4.5.6.1. [Certificaciones NORTIC A2, A3, A4, A5, A6, B2, EI](#)
- 4.5.6.2. Plan de Ciberseguridad.
- 4.5.6.3. Políticas de Seguridad.
- 4.5.6.4. Política de Control de Acceso.
- 4.5.6.5. Política de Respaldo de la Información (POL-DTIC-001) Evidencia de su Ejecución.
- 4.5.6.6. Política de Acceso, Monitoreo y Seguridad de Base de Datos (POL-DTIC-003) y Evidencias de su ejecución.
- 4.5.6.7. Política de Privacidad y Seguridad de la Información (POL-SMTIC-001).
- 4.5.6.8. Procedimiento de Actualización y Supervisión de Antivirus (PRO-SMTIC-001).
- 4.5.6.9. Procedimiento TIC para Ingreso, Traslado y Salida de Personal (PRO-SMTIC-001).
- 4.5.6.10. Captura de pantalla de Encriptación de Respaldos y backup inmutable.
- 4.5.6.11. Colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad para actualización de los Indicadores de Compromiso de Seguridad (IOC), 2023.
- 4.5.6.12. Capturas de Pantallas de soluciones antivirus, antispam, antimalware y antiphishing (EDR Sentinel One y Cisco Secure).

	<p>4.5.6.13. Capturas de pantallas de solución de parchado de equipos Windows System Center.</p> <p>4.5.6.14. Captura de Pantalla de solución de gestión de vulnerabilidades Tenable.</p> <p>4.5.6.15. Capturas de Pantallas de soluciones Firewall de protección perimetral de la red y los portales, monitoreo y gestión de eventos.</p> <p>4.5.6.16. Capturas de Pantallas de la solución de monitoreo del correo, tráfico en la web, y prevención de las amenazas en la navegación a internet Cisco Secure Email and Web Manager.</p> <p>4.5.6.17. Capturas de Pantallas de la solución de Monitoreo de la Actividad de las Bases de Datos Oracle Audit Vault and Database Firewall.</p> <p>4.5.6.18. Capturas de pantallas de Soluciones Múltiple Factor de Autenticación (MFA Microsoft y Cisco DUO).</p> <p>4.5.6.19. Formulario iTICge 2023 MH (Sección Ciberseguridad, Págs. 12-15).</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>4.5.7. Se evidencia que en el Ministerio de Hacienda se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC. Se evidencia la reducción del consumo de energía eléctrica y efectos medio ambientales en el Centro de Datos del MH, a través de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> · <i>Data Center Operation</i>: monitoriza el uso eléctrico de cada equipo en cada rack, a través de PDU o regletas eléctricas administrables. · <i>PUE (Power Usage Effectiveness)</i>: mide la eficiencia eléctrica en el Data Center y genera un informe periódico, de encontrarse un equipo 	

con un consumo y temperatura fuera de lo normal, envía una alarma.

- *Dashboards* de monitoreo de los factores de humedad relativa, temperatura ambiente, fuga de agua o presencia de partículas de humo, consumo eléctrico de los UPS.
- *Programación automática* de temperatura de sistema de aires acondicionados y mantenimientos cada tres meses.

Se evidencia que se toma en cuenta el reciclaje a través de la recolección de residuos de Green Love, periodo 2023.

Se evidencia que para impactar en lo socioeconómico, se apoya en una gestión efectiva de los recursos, por lo cual como solución para eficientizar el servicio de impresión en la institución y reducir costos derivados del alto consumo de toners, durante el 2023 se alquilaron impresoras y se distribuyeron en las áreas más demandada, este alquiler cubre por parte del proveedor el reemplazo de toners en estas impresoras, con esto se logró un ahorro económico significativo respecto al año anterior.

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

- Implementación en el Portal Web Institucional del icono y menú de accesibilidad para discapacitados.
- Uso del Narrador de Windows 10, guía auditiva para utilizar aplicaciones, navegar por internet,

	<p>leer textos en pantalla, entre otras funcionalidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Uso de teclado con adaptación de plantilla braille para el personal con discapacidad visual que labora en el Ministerio. <p>Para garantizar la accesibilidad a los clientes externos hemos aplicado las directrices de la Certificación NORTIC B2: Norma sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.5.7.1. Orden de Compra de Alquiler de Impresoras (MINISTERIO HACIENDA-DAF-CM-2023-0058).</p> <p>4.5.7.2. Botón y Menú de Accesibilidad Web para discapacitados disponible en el Portal Web Institucional</p> <p>4.5.7.3. Reducción de consumo de energía eléctrica y efectos medio ambientales en el Centro de Datos del MH.</p> <p>4.5.7.4. Certificación NORTIC B2</p> <p>4.5.7.5. Informes Green Love 2023.</p> <p>4.5.7.6. Reporte de consumo de impresión 2023.</p> <p>4.5.7.7. Tecnología especial para usuarios con discapacidad.</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
<p>I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>4.6.1. En el Ministerio de Hacienda a través del PACC se garantiza el abastecimiento, el cual contempla las contrataciones y suministros para el mantenimiento de las instalaciones.</p> <p>Adicionalmente, se asegura que el mantenimiento se efectúe de manera segura, eficiente y sostenible, realizando las actividades planificadas en el Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección Administrativa y la matriz de carga de trabajo, que establece las metas y la ejecución de las actividades. Todas estas actividades son evaluadas por medio a la realización de una lista de verificación y un informe ejecutivo.</p> <p>El Manual de Organización y Funciones (MOF) del Ministerio de Hacienda en su página 59 a la 61, también contempla las funciones y responsabilidades de la Dirección Administrativa.</p> <p>Para establecer las directrices y el paso a paso de las actividades a ejecutar, se han implementado Políticas y Procedimientos para el suministro materiales y equipos, entrada y salida de mobiliarios y equipos, mantenimiento correctivo y preventivo de vehículos, traslados internos de activos fijos y servicios de mayordomía. Asimismo, se implementó una matriz de mantenimiento vehicular para establecer las actividades previstas para cada equipo.</p> <p>Se garantiza el mantenimiento de manera segura, eficientemente y sostenible a través de la planificación de las actividades establecidas en el</p>	<p>4.6.1. No se evidencia un plan de mantenimiento actualizado para garantizar el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>

Plan Operativo Anual (POA) y la matriz de carga de trabajo, que establece las metas y la ejecución de las actividades a través de Plan de la Dirección Administrativa.

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

Evidencias:

- 4.6.1.1 POA 2023.
- 4.6.1.2 PACC 2023.
- 4.6.1.3 MOF.
- 4.6.1.4 Matriz de Carga de Trabajo de la División de Mantenimiento 2023.
- 4.6.1.5 Informe de Servicios Generales - Mantenimiento 2021-2023
- 4.6.1.6 Matriz de Carga de Trabajo de la División Mayordomía 2023
- 4.6.1.7 Políticas Mayordomía.
- 4.6.1.8 Formulario verificación entrega botellones 2022.
- 4.6.1.9 Formularios revisión evidencias.
- 4.6.1.10 Distribución Mayordomía Conserjes.
- 4.6.1.11 Informe Ejecutivo Mayordomía 2020-2023
- 4.6.1.12 (PRO-DAS-002) Procedimiento suministro materiales y equipos.
- 4.6.1.13 Inventario suministro materiales y equipos año 2023
- 4.6.1.14 (Pro-Ab-001) Entrada y Salida De Mobiliarios Y Equipos
- 4.6.1.15 Inventario Mobiliarios y Equipos del 2023
- 4.6.1.16 (PRO-AB-001) Procedimiento de entrada y salida de mobiliarios y equipos

	<p>4.6.1.17 PRO-DAB-002 – Procedimiento traslados internos de activos fijos.</p> <p>4.6.1.18 PRO-AB-002 Traslado interno de activos fijos.</p> <p>4.6.1.19 Inventario de vehículos actualizado 2023.</p> <p>4.6.1.20 Borrador PRO-DT-002 Procedimiento mantenimiento correctivo y preventivo de vehículos (DPD 14-07-2020).</p> <p>4.6.1.21 Matriz de Mantenimiento Vehicular.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>4.6.2. En el Ministerio de Hacienda se proporcionan las condiciones adecuadas de trabajo de los colaboradores/ciudadanos/clientes.</p> <p>Asimismo, el Ministerio cuenta con 5 salones y el Atrio Central, un amplio espacio acogedor para la recreación de los empleados y el desarrollo de actividades.</p> <p>La accesibilidad física de la institución es idónea para los ciudadanos en general. En Hacienda se garantiza el acceso de las personas con diversidad funcional a las instalaciones, y se cuenta con ascensores, rampas, señalizaciones y un espacio a una altura adecuada para facilitar el acceso a todo público.</p> <p>Adicional a esto, se cuenta con una política de inclusión laboral y el ministerio ha implementado acciones para garantizar las condiciones de salud, ambientes de trabajo saludable, intervenciones de promoción y prevención de las enfermedades y los accidentes laborales.</p> <p>Se evidencia la creación de un comité de seguridad y salud en el trabajo, el cual cumple con sus atribuciones establecidas por el MAP y el Ministerio</p>	

ha implementado el SISTAP para garantizar las condiciones de salud, ambientes de trabajo saludable, intervenciones de promoción y prevención de las enfermedades y los accidentes laborales de las personas.

También se ha realizado un análisis de ergonomía en diferentes áreas de la institución para evaluar las molestias, daños y ruidos, tomando en cuenta los reglamentos establecidos en el país.

En un informe de gestión y minutas en seguridad y salud laboral, se detallan los avances de las mejoras realizadas en cuanto a la seguridad y salud laboral durante el año.

Evidencias:

- 4.6.2.1. Política de inclusión laboral de personas con diversidad funcional.
- 4.6.2.2. [Guía Implementación SISTAP.](#)
- 4.6.2.3. Informe de gestión en seguridad y salud laboral.
- 4.6.2.4. Fotografías acceso discapacitados 2022.
- 4.6.2.5. Representantes del Comité Mixto 2023.
- 4.6.2.6. Propuesta de consultoría 20230510133403.
- 4.6.2.7. Informe Campamento Hacienda Clase 2023.
- 4.6.2.8. Informe de Simulacro 2023.
- 4.6.2.9. Planos Arquitectónicos MH periodo 2021-2023.
- 4.6.2.10. Plano Ruta de Evacuación periodo 2021-2023.
- 4.6.2.11. Informe Hacienda discapacidad.
- 4.6.2.12. Informe Hacienda Lumen, Ruido Y Temperatura 2023.

	<p>4.6.2.13. Informe Hacienda Recarga Extintores 2023.</p> <p>4.6.2.14. Resultados Simulacro Nacional.</p> <p>4.6.2.15. Fotografías acceso diversidad funcional.</p> <p>4.6.2.16. Ubicación, fácil acceso. Información de quienes somos y nuestros servicios, en el Portal Web de fácil acceso</p> <p>4.6.2.17. Rutas de evacuación y punto de encuentro.</p> <p>4.6.2.18. Fotos acceso discapacitados.</p> <p>4.6.2.19. Informe Genero.</p> <p>4.6.2.20. Aprobación de ayuda técnica ELSA.</p> <p>4.6.2.21. Foto de la charla Prevención del Acoso.</p> <p>4.6.2.22. Foto Buzón Denuncia de Prevención del Acoso.</p> <p>4.6.2.23. Hoja de Ruta para la Transversalización del Enfoque de Género.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>4.6.3. En el Ministerio de Hacienda se realizan acciones para la aplicación de una política de ciclo de vida. Se asignan las responsabilidades de la gestión de las instalaciones en una matriz de carga de trabajo. También, el Ministerio de Hacienda cuenta con políticas y procedimientos que establecen los lineamientos para la gestión de las instalaciones, equipos, mobiliarios y vehículos.</p> <p>Asimismo, se cuenta con un sistema integrado de mantenimiento vehicular y una matriz de mantenimiento.</p> <p>Se garantiza el reciclaje o la eliminación segura de los desechos sólidos a través de la contratación de Green Love.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>4.6.3.1. Matriz carga trabajo División de Mantenimiento 2022.</p> <p>4.6.3.2. Matriz de Carga de Trabajo de la División de Mantenimiento 2023.</p> <p>4.6.3.3. Informe de Servicios Generales – Mantenimiento 2021-2023.</p> <p>4.6.3.4. Matriz de Carga de Trabajo de la División Mayordomía 2021.</p> <p>4.6.3.5. Matriz de Carga de Trabajo de la División Mayordomía 2022.</p> <p>4.6.3.6. Matriz de Carga de Trabajo de la División Mayordomía 2023.</p> <p>4.6.3.7. Políticas Mayordomía.</p> <p>4.6.3.8. Certificación Contrato OZONO.</p> <p>4.6.3.9. Green Love 2020-2023.</p> <p>4.6.3.10. Informe de ADJ Agua en Cartón.</p> <p>4.6.3.11. Informe de Recaudaciones periodo 2021-2023 del MH.</p> <p>4.6.3.12. Informe de Servicios Generales – Mantenimiento 2021-2023.</p> <p>4.6.3.13. Informe 3R división mantenimiento 2022.</p> <p>4.6.3.14. Informe Ejecutivo Mayordomía 2021-2023.</p> <p>4.6.3.15. Informe OZONO.</p> <p>4.6.3.16. Orden Agua en Cartón.</p> <p>4.6.3.17. Requerimiento OZONO.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>4.6.4. Las instalaciones del Ministerio de Hacienda ameritan una seguridad especial, por su naturaleza. Sin embargo, se ha permitido algunas actividades para beneficio de la Comunidad.</p> <p>Se puso a la disposición el Atrio Central del Ministerio, a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) para realizar la filmación de algunas escenas de la campaña publicitaria de los valores éticos de la Comisión de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</p> <p>También el Colegio Dominicano de Economista, CODECO, solicitaron un salón para poder realizar las elecciones generales en el 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.6.4.1. Solicitud la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo de la DIGECOG.</p> <p>4.6.4.2. Solicitud CODECO 2022.</p> <p>4.6.4.3. Aprobación CODECO 2022.</p> <p>4.6.4.4. Coordinación CODECO 2022.</p> <p>4.6.4.5. CODECO 2023 Reorganización.</p> <p>4.6.4.6. CODECO 2023.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>4.6.5. El Ministerio cuenta con políticas de conducción vehicular responsable y del uso de tickets de combustible para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte.</p> <p>Se utilizan rutas para los colaboradores en común y un sistema de coordinación de salidas de colaboradores para lograr un ahorro de combustible.</p> <p>También se monitorea el gasto energético realizando un comparativo sobre el uso de energía y registrando el gasto energético en la matriz de gestión energética de las EDES y el informe energético.</p> <p>Se han instalado luces led y aires inverter, los cuales se colocan en automático a una temperatura entre</p>	

	<p>los 22°C a 24 °C, para priorizar la baja del consumo energético de forma efectiva.</p> <p>También hemos instalado Ozono para mejorar la calidad del aire en el Ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.6.5.1. Política del uso de tickets de combustible.</p> <p>4.6.5.2. Política Conducción Vehicular responsable 2022.</p> <p>4.6.5.3. PRO-DA-002 Asignación y uso de parqueos 2022.</p> <p>4.6.5.4. Informe de Rutas de Transporte para Empleados.</p> <p>4.6.5.5. Evidencia en Fotos de las Solicitudes de Transporte.</p> <p>4.6.5.6. Cuadro de Solicitudes Diarias y Algunas Solicitudes Individuales del Cuadro.</p> <p>4.6.5.7. Gestión Energética EDEs.</p> <p>4.6.5.8. Cuadro de Servicios diarios de solicitudes de transporte 2020-2023.</p> <p>4.6.5.9. Informe Gestión Energética 2021-2023.</p> <p>4.6.5.10. Resolución 168-2023 Subsidio de los colaboradores Metro Sto. Dgo.</p> <p>4.6.5.11. Movilidad Institucional Metro Sto. Dgo. 2023.</p> <p>4.6.5.12. Planos del parqueo Lluberes.</p> <p>4.6.5.13. Listado de colaboradores que utilizan el beneficio de las tarjetas del Transporte Publico METRO Santo Domingo 2023.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>4.6.6. El Ministerio de Hacienda está ubicado en un lugar céntrico, lo cual evidencia una adecuada accesibilidad física a los edificios, tanto para los ciudadanos/clientes, como para los colaboradores.</p>	

Para garantizar el acceso a las instalaciones existen rutas de transporte urbano alrededor de la institución. Asimismo, los colaboradores disponen del uso del transporte institucional y hemos agregado un beneficio nuevo para los colaboradores puedan utilizar el Metro SD con una tarjeta que se recarga todos los meses.

También el Ministerio cuenta con estacionamientos asignados para los colaboradores y ciudadanos/clientes.

Evidencias:

- 4.6.6.1. Política Conducción Vehicular responsable 2022.
- 4.6.6.2. PRO-DA-002 Asignación y uso de parqueos 2022.
- 4.6.6.3. Guía de Seguridad y Salud en el Trabajo MH aprobada.
- 4.6.6.4. [Ubicación del Ministerio de Hacienda. Información de quienes somos y nuestros servicios, Portal Web de fácil acceso](#)
- 4.6.6.5. Resolución 09-2015 que aprueba Guía Metodológica y modifica I132011.
- 4.6.6.6. Guía Implementación SISTAP.
- 4.6.6.7. Informe de Rutas de Transporte para Empleados.
- 4.6.6.8. Evidencia en Fotos de las Solicitudes de Transporte.
- 4.6.6.9. Cuadro de servicios diarios de solicitudes de Transporte 2020-2023.
- 4.6.6.10. Informe de Green Love 2020-2023.
- 4.6.6.11. Informe Gestión Energética 2021-2023.
- 4.6.6.12. Informe reporte diario años 2020-2023.
- 4.6.6.13. Resolución Público Metro Sto. Dgo. 168-2023

	<p>4.6.6.14. Listado de colaboradores que utilizan el beneficio de las tarjetas del Transporte Público Metro Santo Domingo 2023.</p> <p>4.6.6.15. Listado de colaboradores que utilizan el transporte de la flotilla del MH 2023.</p> <p>4.6.6.16. Mantenimiento Preventivo de la flotilla vehicular 2020-2023.</p> <p>4.6.6.17. Movilidad Institucional Metro Sto. Dgo. 2023.</p> <p>4.6.6.18. Plano del parqueo Luberes.</p> <p>4.6.6.19. Planos Arquitectónicos periodo 2021-2023 (002).</p> <p>4.6.6.20. Relación de empleados de la División de Transportación con capacitaciones varias 2023.</p> <p>4.6.6.21. Ruta de Evacuación periodo 2021-2023.</p> <p>4.6.6.22. Banco Central MH 2022-2023.</p> <p>4.6.6.23. Banco Central DIGES 2022-2023.</p>	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>5.1.1. Se evidencia que en la institución identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades de los grupos de interés mediante el Mapa de Procesos, en el cual se desglosan los procesos estratégicos, claves y de apoyo.</p> <p>El Ministerio de Hacienda (MH) cuenta con un procedimiento de gestión documental, que</p>	

establece las directrices para la elaboración de la información documentada (manuales, procedimientos, políticas, estructura organizacional y/o cualquier otra documentación).

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

También la institución cuenta con una estructura organizacional definida y aprobada por el Ministerio de Administración Pública mediante la resolución núm. 182-2023, la cual detalla los niveles de todas áreas de la organización.

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

Evidencias:

5.1.1.1. Mapa de procesos.

5.1.1.2. [Mapa de Procesos publicado en el SISMAP.](#)

5.1.1.2. Procedimiento de la gestión de la documentación.

5.1.1.3. Portal de colaboradores - Intranet (capturas de pantalla de la sección de consulta de documentación.)

5.1.1.4. Listado maestro de documentación y registro.

5.1.1.5. Formulario de gestión de documentos.

	<p>5.1.1.6. Correo de socialización del MOF y registro de participantes.</p> <p>5.1.1.7. Estructura Organizativa publicada en el SISMAP.</p> <p>5.1.1.8. Estructura Organizativa publicada en el Portal Web.</p> <p>5.1.1.9. Resolución Num.092-2021 que aprueba la estructura organizativa general del Ministerio de Hacienda.</p> <p>5.1.1.10. Manual de cargos elaborado.</p> <p>5.1.1.11. Indicadores 01.3 Estandarización de Procesos, 04.1 Estructura Organizativa, 04.2 Manual de Organización y Funciones y 04.3 Manual de Cargos Elaborado.</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>5.1.2. Para la planificación del diseño e implementación, en el Ministerio se auxilia de herramientas digitales como <i>Microsoft Planner</i>, el cual tiene como finalidad gestionar los procesos y actividades del área de Desarrollo Institucional con sus plazos de entrega, aumentando así la productividad y mejorar la coordinación de los proyectos de cada unidad.</p> <p>De igual manera, para la consulta y uso de la información documentada, la institución cuenta con un <i>Intranet (Portal de Colaboradores)</i> que contiene una sección de documentación, a fin de que los colaboradores puedan visualizar los manuales, procedimientos, instructivos, formularios, entre otros.</p> <p>En carpetas compartidas se coloca toda la información documentada y realizada y aprobada.</p> <p>Evidencias:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>5.1.2.1. Portal de colaboradores – Intranet.</p> <p>5.1.2.2. Herramienta Kristal.</p> <p>5.1.2.3. Herramienta Planner.</p> <p>5.1.2.4. Correo de socialización de documentos.</p> <p>5.1.2.5. Microsoft Planner</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>5.1.3. Se evidencia que se analiza y evalúa los procesos de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de información documentada. Se revisa la documentación del Ministerio cada año.</p> <p>Los riesgos y factores críticos de éxito se evalúan utilizando la metodología de valoración y control de riesgos (VAR), la cual establece las directrices generales que sirven de orientación a las unidades del Ministerio para la identificación, análisis, tratamiento y mitigación de los riesgos de los objetivos institucionales.</p> <p>Mediante el POA se planifica y monitorea el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>La asignación de los recursos a los procesos planificados y sus modificaciones en el presupuesto anual, mediante la elaboración del presupuesto institucional y el plan anual de compras y contrataciones (PACC).</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.3.1. Metodología de valoración y control de riesgos.</p> <p>5.1.3.2. Matriz POA 2023</p> <p>5.1.3.3. Matriz Presupuesto Institucional 2023.</p> <p>5.1.3.4. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023.</p>	

	<p>5.1.3.5. Registro de participantes socialización de la metodología de valoración y control de riesgos.</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>5.1.4. Los procesos documentados en el Ministerio de Hacienda contienen los responsables de cada paso debidamente identificados.</p> <p>Las responsabilidades también se encuentran establecidas en el Manual de Organización y Funciones (MOF) y el Manual de Cargos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.4.1. Procedimiento de gestión documental y listado maestro de documentos.</p> <p>5.1.4.2. Correo de socialización del MOF.</p> <p>5.1.4.3. Manual de Organización y Funciones.</p> <p>5.1.4.4. Manual de Cargos.</p> <p>5.1.4.5. Indicadores 01.3 Estandarización de Procesos, 04.1 Estructura Organizativa, 04.2 Manual de Organización y Funciones y 04.3 Manual de Cargos Elaborado.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>5.1.5. Se evidencia que en el Ministerio de Hacienda se han evaluado algunos procesos, tanto internos como externos, con el objetivo de simplificar los trámites.</p> <p>Mediante el programa de “Burocracia cero”, se han evaluado algunos procesos con la finalidad de priorizar el servicio de Solicitud de Exoneración del ITBIS en compras locales de equipos de Energía Renovable, ofrecido por la Dirección General de Política y Legislación Tributaria (DGPLT) en coordinación con la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). Además, otros servicios</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

pueden realizar los pagos en línea. Entre estos podemos mencionar:

- Licencia para operar como agente consignatario de buques.
- Pago Tasa Única.
- Pago GAL.
- Cuenta de usuario.

En este mismo orden, se evidencia la reestructuración de la sección de servicios del portal web del MH donde se les habilitó la opción de pago en línea y se les incluyó la opción de pago múltiple en el que los ciudadanos pueden pagar la cantidad de servicios que necesiten en una sola transacción.

Así como el ciudadano tiene acceso a los servicios a través del portal web del ministerio, también puede dar seguimiento al estatus de sus solicitudes de manera virtual a través del portal web (y saldar el coste del servicio, siguiendo los pasos del instructivo de pago. En el portal web también se encuentran disponibles videos, publicaciones para mantener actualizados a los usuarios.

Evidencias:

5.1.5.1. Avances Burocracia Cero.

5.1.5.2. Informe de avance.

5.1.5.3. Correo con información de los servicios simplificados.

5.1.5.4. Correo de convocatoria a reunión de seguimiento.

5.1.5.5. Listado maestro de documentación y registro.

5.1.5.6. Procedimiento gestión de la documentación institucional.

	<p>5.1.5.7. Seguimiento estatus de las solicitudes a través del Portal Web.</p> <p>5.1.5.8. Pago en línea en el Portal Web.</p> <p>5.1.5.9. Videos en el portal web.</p> <p>5.1.5.10. instructivos en el portal web.</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>5.1.6. Se evidencia que en el Ministerio de Hacienda se impulsa la innovación y la optimización de procesos a través de las capacitaciones/talleres en metodologías que promueven las mejoras en los procesos.</p> <p>Como solución innovadora para la gestión de flujo de personas y mejora de la eficiencia en la atención al público, se implementó el sistema de gestión de turnos E-Flow.</p> <p>Se cuenta con formularios o listas de verificación de los diferentes servicios ofrecidos a través de Atención al Usuario y las solicitudes recibidas son registradas en el TRANSDOC. Asimismo, los usuarios pueden visualizar el estatus de sus solicitudes a través del Portal Web.</p> <p>Durante la Semana de la Calidad 2023, se realizaron actividades para la impulsar la innovación y la optimización de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.6.1. Gestión de turno E-Flow.</p> <p>5.1.6.2. Formularios/Lista de verificación.</p> <p>5.1.6.3. Registros TRANSDOC.</p> <p>5.1.6.4. Cronograma de actividades Semana de la Calidad.</p> <p>5.1.6.5. Informe semana de la calidad.</p>	

<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>5.1.7. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos mediante la elaboración y aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Para medir los compromisos establecidos en la Carta Compromiso, la institución mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios ofrecidos a través de encuestas de satisfacción que permite conocer el grado de conformidad que tiene el ciudadano respecto al servicio obtenido.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.7.1. Brochure Carta Compromiso (Identificación de estándares).</p> <p>5.1.7.2. Informe de la encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos.</p> <p>5.1.7.3. Indicador 01.4 Carta Compromiso.</p> <p>5.1.7.4. Cronograma de trabajo Carta Compromiso, programación de encuestas y ficha técnica.</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>5.1.8. Se evidencia que el Ministerio a través de la Dirección de Tecnología garantiza la protección de datos mediante procedimientos y herramientas de <i>respaldo de información (back up)</i>.</p> <p>De igual manera, la institución cumple con lo establecido en las NORTIC, sobre la protección de los datos personales suministrados por los ciudadanos, archivos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>5.1.8.1. Políticas y procedimientos de respaldo de la información.</p> <p>5.1.8.2. Capturas de pantalla de respaldos de la información.</p> <p>5.1.8.3. Capturas de pantalla de respaldo a portal del Ministerio de Hacienda y Transparencia Fiscal.</p> <p>5.1.8.4. NORTIC A2:2021, A3:2014, A4:2014.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>5.2.1. Se evidencia que la institución involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad.</p> <p>El Ministerio de Hacienda cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, donde se le brinda la oportunidad al ciudadano de compartir inconformidades o experiencias con oportunidades de mejora en el proceso de adquirir el servicio que se ofrece.</p> <p>Se evidencia que se aplican encuestas de satisfacción ciudadana, herramienta que facilita la recopilación de sugerencias que tiene el cliente con respecto a los servicios, así como también las recomendaciones, ideas y comentarios.</p> <p>También contamos con la plataforma de Comunidad de ayuda, un espacio de comunicación abierta, creado para ofrecer información y</p>	

	<p>asistencia al ciudadano en lo relacionado al quehacer de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.2.1.1. Formulario web Buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>5.2.1.1. Formulario Buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>5.2.1.2. Informe de quejas y sugerencias 2023.</p> <p>5.2.1.3. Matriz Buzón de Quejas y sugerencias 2023.</p> <p>5.2.1.4. Matriz de encuesta de satisfacción ciudadana 2023.</p> <p>5.2.1.5. Encuesta de satisfacción ciudadana y plan de acción, ficha técnica y formulario 2023.</p> <p>5.2.1.6. Informe de resultados CCC 2023.</p> <p>5.2.1.7. Programación de encuestas, procedimiento de encuestas y procedimiento para el manejo de quejas y sugerencias.</p> <p>5.2.1.8. Comunidad de ayuda.</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>5.2.2. El ministerio ha utilizado métodos innovadores para reducir los trámites administrativos. La institución ha formado parte del programa Burocracia Cero, como estrategia para la simplificación y mejora de la calidad de los servicios.</p> <p>De igual manera, se han automatizado los servicios en el Portal del Ministerio de Hacienda, habilitando la opción de pago en línea e incluyendo el pago múltiple.</p> <p>Además, como solución innovadora para la gestión de flujo de personas y mejora de la eficiencia en la atención al público, se implementó el sistema de gestión de turnos E-Flow.</p>	

	<p>El Ministerio de Hacienda utiliza formularios o listas de verificación de los diferentes servicios ofrecidos a través de Atención al Usuario y las solicitudes recibidas son registradas en el TRANSDOC. Asimismo, los usuarios pueden visualizar el estatus de su solicitud a través del Portal Web.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.2.2.1. Decreto 640-20 Estrategia Nacional de Competitividad.</p> <p>5.2.2.2. Ley No. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.</p> <p>5.2.2.3. Captura de pantalla portal MH pago servicio Tasa Única.</p> <p>5.2.2.4. Captura de pantalla portal MH servicio GAL.</p> <p>5.2.2.5. Captura de pantalla portal MH servicios automatizados.</p> <p>5.2.2.6. Formulario Evaluación de trámites.</p> <p>5.2.2.7. Avance Burocracia Cero.</p> <p>5.2.2.8. Formulario Checklist servicios DGPLT.</p> <p>5.2.2.9. Registros de las solicitudes a través del TRANSDOC.</p> <p>5.2.2.10. Seguimiento a las solicitudes a través del Portal Web.</p> <p>5.2.2.11. Sistema de gestión de turnos E-Flow.</p> <p>5.2.2.12. Estadísticas E-Flow.</p> <p>5.2.2.13. Estatus de las solicitudes.</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>5.2.3. Se evidencia que el MH cuenta con 107 servicios, los cuales se encuentran definidos en un Catálogo de Servicios y el mismo ha sido estandarizado según los requerimientos de la NORTIC A5 (Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano).</p>	

En dicho catálogo se ha identificado los requisitos y a quienes van dirigido los servicios, los cuales son brindados sin distinción de género, raza, edad o nivel de educación

Para evitar barreras y satisfacer las necesidades y expectativas al momento de la prestación de servicios para las personas de diversidad funcional, el Ministerio cuenta con un espacio en el área de Mesa de Entrada, a fin de facilitar el acceso a estos usuarios.

Mediante encuestas se evalúa la satisfacción de los ciudadanos/usuarios por género, edad y nivel de educación con relación a los servicios recibidos.

Según la Memoria Institucional 2023 (9.1.7 Pág. 73), dentro del ámbito de compras y contrataciones, especialmente en la modalidad de compras menores y compras por debajo del umbral, han participado un total de 53 MIPYMES y 46 MIPYMES lideradas por mujeres.

Evidencias:

5.2.3.1. Catálogo de servicios.

5.2.3.2. Certificación NORTIC A5.

5.2.3.3. Matriz de encuesta de satisfacción ciudadana.

5.2.3.4. Informe de encuesta de satisfacción ciudadana.

5.2.3.5. Fotografías área Atención al Usuario.

5.2.3.6. Memoria institucional 2023 (9.1.7 Pág. 73).

4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).

5.2.4. Se evidencia que se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización.

Se evidencia que el Ministerio de Hacienda a través de su Portal Web, donde los ciudadanos pueden visualizar todos los servicios ofrecidos por la institución. En este mismo portal, el ciudadano/usuario puede dar seguimiento al estatus de sus solicitudes y dispone de videos y publicaciones para mantener actualizados a los actualizados.

En el portal se encuentran disponibles videos, publicaciones para facilitar el acceso al ciudadano, así como también instructivos de pagos y una comunidad de ayuda.

Para promover la accesibilidad, todos los servicios publicados en el Portal Web, cuentan con el horario de atención y la modalidad de prestación.

El departamento de Acceso a la Información (OAI) brinda asistencia e informaciones cuando el ciudadano lo requiera.

Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cuenta con la NORTIC B2 activa, Norma sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano.

Evidencias:

5.2.4.1. Captura de pantalla Comunidad de ayuda portal MH y estatus de la solicitud.

5.2.4.2. Captura de pantalla Instructivos de pagos portal MH.

5.2.4.3. [NORTIC B2](#)

5.2.4.4. [Servicios publicados en el Portal Web.](#)

	5.2.4.5. Requerimientos NORTIC B2.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>5.3.1. En el Ministerio de Hacienda se coordinan los procesos con otras instituciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>Se evidencia que se han interconectado 6 servicios con otras instituciones, con la finalidad de que los analistas puedan agilizar el proceso de validación de expedientes recibidos. Los procedimientos misionales establecen las directrices para la validación de estos expedientes.</p> <p>Igualmente, podemos destacar que el MH cuenta con la Certificación A4: Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.</p> <p>Evidencias: 5.3.1.1. Automatización de servicios. 5.3.1.2. Servicios publicados en el portal Web. 5.3.1.3. Captura de pantalla revisión de expedientes. 5.3.1.4. NORTIC A4.</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	5.3.2. Se evidencia que el MH ha desarrollado un sistema compartido con otros socios a través del SIAFE, Sistema Integrado de Administración Financiera establecido mediante la Ley 5-07, con el	

	<p>objetivo de mejorar la gestión financiera del Estado, diseñada para favorecer el cumplimiento de los objetivos financiero.</p> <p>En el marco del SIAFE, las instituciones incorporadas llevan a cabo su ejecución financiera y el Ministerio de Hacienda participa en la Mesa de Control, un mecanismo de coordinación que convoca a las entidades que integran el SIAFE y a los órganos de control, para facilitar el logro de los propósitos financieros de las instituciones incorporadas.</p> <p>Mediante el Portal de Transparencia Fiscal (Evidencia 5.3.7) se comparten los datos sobre la utilización de los recursos públicos, no sólo para entidades del sector sino también para el público en general.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.3.2.1. Instituciones Incorporadas al SIGEF. 5.3.2.2. Captura de pantalla sistema VUCE. 5.3.2.3. Captura de pantalla sistema VUCE (detalle de solicitud). 5.3.2.4. Captura Tracking. 5.3.2.5. Evidencias interoperabilidad MH-DIGEPRES. 5.3.2.6. Captura de pantalla portal de Transparencia Fiscal. 5.3.2.7. Mesa de control.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>5.3.3. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda como órgano rector de las Finanzas Públicas, forma parte de la “Mesa de Control”, instrumento de coordinación donde se convocan todas las</p>	

	<p>instituciones que integran el SIAFE y a los órganos de control, coordinados por la Cámara de Cuentas.</p> <p>Evidencia: 5.3.3.1. Minutas de las reuniones de la Mesa de Control.</p>	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		5.3.4. No se evidencia que la institución incorpore incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<p>5.3.5. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda como Órgano responsable de organizar, coordinar y dirigir el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), que comprende el conjunto de principios, normas sistemas, órganos y procesos que hacen posible la captación de recursos públicos y su aplicación para el cumplimiento de los fines del estado.</p> <p>A través del Portal de Transparencia Fiscal se evidencia el intercambio de datos de la utilización de los recursos públicos, no sólo para entidades del sector sino también para el público en general.</p> <p>Evidencias: 5.3.5.1. Ley 5-07 Sistema Integrado de Administración Financiera. 5.3.5.2. Ley 494-06 Organización de la Secretaría de Estado de Hacienda. 5.3.5.3. Portal Transparencia Fiscal. 5.3.5.4. Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE).</p>	

<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>5.3.6. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda tiene acuerdos con instituciones gubernamentales para facilitar la prestación de servicios que brinda la institución.</p> <p>Con la finalidad de fortalecer los mecanismos que garanticen la calidad de la información financiera procesada por entidades del sector público, se evidencia que el Ministerio de Hacienda ha desarrollado el repositorio de la Centralización de Información Financiera del Estado (CIFE), con el cual las administraciones locales formulan y ejecutan sus respectivos presupuestos y al mismo tiempo rinden cuentas antes los organismos de control.</p> <p>Este desarrollo, ha sido un esfuerzo conjunto con la CGR, DIGEPRES, Comisión Presidencial para la Reforma Municipal y las entidades que agrupan a los municipios y juntas municipales, la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU) y la Federación Dominicana de Distritos Municipales (FEDODIM), a través del mecanismo denominado "Mesa de Control", donde se ha conformado un Petit comité para dar seguimiento a las mejoras relacionadas con el CIFE.</p> <p>La plataforma CIFE, cuenta con la formulación presupuestaria de todos los municipios y distritos municipales que existen en el territorio nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.3.6.1. Memoria de MH del 2021 (pág. 36) y Memoria de MH del 2022 (pág. 323).</p> <p>5.3.6.2. Minutas Mesa de Control.</p>	
--	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<p>6.1.1.1 La percepción en cuanto a la imagen institucional se refleja en los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana, basada en la medición de las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.1.1.1. Informe de resultados encuesta de satisfacción ciudadana 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.1.1.1.2. Análisis comparativo y meta del índice de satisfacción ciudadana 2021, 2022 y 2023.</p>	
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>6.1.1.2 En el Ministerio de Hacienda se mide la opinión de los ciudadanos/clientes en cuanto a al enfoque del personal a su atención, a través de la aplicación de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana, en la cual se estableció como meta un 90% de satisfacción.</p> <p>En los años 2021, 2022 y 2023, los resultados en cuanto a los atributos relacionados a la atención del personal han mostrado una tendencia satisfactoria:</p> <p>2021:</p> <p>– 91% de satisfacción en cuanto a la Fiabilidad</p>	

- 94% de satisfacción con relación a la Capacidad de respuesta.
- 92% de satisfacción en cuanto a Accesibilidad.
- 97% de satisfacción con relación a la Seguridad.

2022:

- 97% de satisfacción en cuanto a Elementos Tangibles.
- 94% de satisfacción en cuanto a la Fiabilidad.
- 94% de satisfacción con relación a la Capacidad de respuesta.
- 96% de satisfacción en cuanto a Accesibilidad.
- 98% de satisfacción con relación a la Seguridad.

2023:

- 97% de satisfacción en cuanto a la Elementos Tangibles.
- 96% de satisfacción en cuanto a Fiabilidad.
- 94% de satisfacción con relación a la Capacidad de respuesta.
- 99% de satisfacción en cuanto a Empatía / Accesibilidad.
- 99% de satisfacción con relación a la Seguridad / Amabilidad.

Además, se presentan los resultados de satisfacción aplicada a través de la encuesta de los servicios virtuales:

2022:

- *Facilidad de acceso a la plataforma: 100%*
- *Facilidad para completar su solicitud: 100 %*
- *Claridad de la información suministrada: 100%*
- *La confianza con el servicio en línea: 100%*

	<p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Facilidad de acceso a la plataforma: 97.8%</i> - <i>Facilidad para completar su solicitud: 97.8 %</i> - <i>Claridad de la información suministrada: 94.5%</i> - <i>La confianza con el servicio en línea: 97.2%</i> <p>De igual manera, se encuentra establecida la meta estándar de un 90% de satisfacción, para la medición de satisfacción ciudadana, manteniendo el promedio de satisfacción general > a 90%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.1.2.1. Informes de Resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.1.1.2.2 Matrices de análisis de Resultados Encuestas de Satisfacción Ciudadana de los años 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>6.1.1.3 Se evidencia la medición de la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización, mediante la recolección de los comentarios y sugerencia consultados a los ciudadanos durante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>En el 2023 se obtuvo 29 respuestas de ciudadanos en donde expresaron que los procesos de trabajo y de toma de decisiones en la organización pueden mejorar a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Un 31.03% expresa que a través de la Eficiencia y mejora del proceso en el servicio.</i> 	

- Un 17.24% dice que a través de la mejora del servicio al cliente.
- Un 13.79% expresa sobre la digitalización de los servicios y aumentar agilidad y rapidez en el proceso del servicio.
- Un 10.34% comenta sobre la habilitación de parqueos.
- Un 6.90% comenta sobre la mejora de la atención telefónica.
- Un 3.45 % sobre la automatización de procesos. Y la extensión de horario de atención.

Tomando en cuenta estos resultados, se pueden establecer planes de acción en base a los comentarios y/o sugerencias de los ciudadanos/clientes.

De igual manera, se evidencia la participación de los ciudadanos clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización a través de la recepción de quejas y sugerencias en los buzones físicos y digitales puestos a disposición para la ciudadanía en el área de atención ciudadana, para que los ciudadanos puedan expresar sus opiniones y sugerencias con relación a los procesos y servicios de la institución los cuales son tomados a consideración para nuestra mejora continua.

Evidencias:

- 6.1.1.3.1 Matriz de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana del 2023.
- 6.1.1.3.2 Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana del 2023.

	<p>6.1.1.3.3 Matrices de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de los años 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>6.1.1.4 Se evidencia la medición de la percepción de los ciudadanos/clientes en cuanto a la transparencia de datos a través de la aplicación de Encuestas de Satisfacción de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), la cual se inició en el 2023, como parte de la mejora continua y que busca conocer la opinión y satisfacción de los usuarios que solicitan servicios a través de la OAI.</p> <p>El porcentaje de satisfacción de los usuarios que solicitaron información a través de la OAI es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>La atención recibida por el personal que le atendió: 100%.</i> - <i>La calidad del servicio recibido: 88%.</i> - <i>Tiempo de respuesta: 94%.</i> - <i>Claridad y presentación de la información suministrada: 88%.</i> <p>También se evidencia que en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada cada año a los ciudadanos, se mide la apertura e información proporcionada por la institución, a través de las dimensiones de <i>capacidad de respuesta, seguridad/ amabilidad y empatía/accesibilidad y fiabilidad.</i></p> <p>El porcentaje de satisfacción para los servicios presenciales, obtenido en las mediciones de estas dimensiones fueron los siguientes:</p> <p>2021:</p>	

- Capacidad de respuesta: 94%
- Seguridad / Amabilidad: 97%
- Empatía/ Accesibilidad: 92%
- Fiabilidad: 91%

2022:

- Capacidad de respuesta: 94%
- Seguridad / Amabilidad: 98%
- Empatía/ Accesibilidad: 96%
- Fiabilidad: 94%

2023:

- Capacidad de respuesta: 94%
- Seguridad / Amabilidad: 99%
- Empatía/ Accesibilidad: 99%
- Fiabilidad: 96%

El porcentaje de satisfacción para los servicios virtuales, obtenido en las mediciones de estas dimensiones fueron los siguientes:

2022:

- Facilidad de acceso a la plataforma: 100%
- Facilidad para completar su solicitud: 100 %
- Claridad de la información suministrada: 100%
- La confianza con el servicio en línea: 100%

2023:

- Facilidad de acceso a la plataforma: 97.8%
- Facilidad para completar su solicitud: 97.8 %
- Claridad de la información suministrada: 94.5%
- La confianza con el servicio en línea: 97.2%

Evidencias:

	<p>6.1.1.4.1. Matriz de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.1.1.4.2. Informes de Resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.1.1.4.3 Resultados Encuesta de Satisfacción de la OAI 2023.</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>6.1.1.5 Se evidencia la medición de la opinión de los ciudadanos/clientes en cuanto a la integridad de la información y la confianza, en la Encuesta Institucional de Satisfacción ciudadana para los servicios presenciales, en la dimensión de <i>fiabilidad</i> a través de la pregunta la confianza en la atención brindada.</p> <p>En el 2021, el porcentaje de satisfacción con relación a la confianza fue de un 92.86% y en el 2022 fue de un 96.62%, Mientras que en el 2023 se mostró una tendencia progreso con un 98.56% de satisfacción.</p> <p>De igual manera, se evidencia se evidencia la medición de la opinión de los ciudadanos/clientes en cuanto a la integridad de la información y la confianza, en la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana para los servicios virtuales, a través de la pregunta la <i>confianza con el servicio en línea</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2023: 97.27% - 2022: 100% <p>Evidencias:</p> <p>6.1.1.5.1. Matrices de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021, 2022 y 2023.</p>	

	6.1.1.5.2. Informes de Resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana del 2021, 2022 y 2023.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>6.1.2.1. En el Ministerio de Hacienda se mide el nivel de confianza de los ciudadanos/clientes, al obtener uno de los servicios mediante la percepción en la dimensión de <i>fiabilidad</i> a través de la pregunta <i>la confianza en la atención brindada</i>.</p> <p>De acuerdo con los resultados obtenidos a través de aplicación de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana, en el 2023, 2022 y 2021 se evidencia una tendencia progresiva en el atributo de <i>fiabilidad</i>, obteniendo los siguientes porcentajes de satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2023: 98.56% - 2022: 96.62% - 2021: 92.86% <p>De igual manera, se evidencia la medición de la opinión de los ciudadanos/clientes en cuanto a la integridad de la información y la confianza, en la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana para los servicios virtuales, a través de la pregunta <i>la confianza con el servicio en línea</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2023: 97.27% - 2022: 100% 	

	<p>Evidencias:</p> <p>6.1.2.1.1. Matrices de las Encuestas Satisfacción Ciudadana 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.1.2.1.2. Informes de Resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana del 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>6.1.2.2. Se evidencia la medición de la percepción del ciudadano en cuanto a la <i>accesibilidad</i> a los servicios ofrecidos en el Ministerio de Hacienda, a través de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción ciudadana, mediante la dimensión de <i>Empatía/Accesibilidad</i>, en donde se evalúa que tan accesible es la prestación del servicio en el ministerio en cuanto a la información proporcionada sobre el servicio, el horario de atención al público, la facilidad con que consiguió ser atendido, si las instalaciones son fácilmente localizables, si la información proporcionada fue clara y útil, y sobre la atención personalizada al acceder a las instalaciones.</p> <p>En la institución se evidencian los siguientes resultados en cuanto a la <i>accesibilidad</i> de los servicios presenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2023: 99% de satisfacción. - 2022: 96% de satisfacción. - 2021: 92.75% de satisfacción. <p>En cuanto a los servicios virtuales, la percepción con relación a la <i>facilidad de acceso a la plataforma</i>, el resultado de satisfacción fue de un 100% en el 2022 y un 97.81% en el 2023.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>6.1.2.2.1. Matrices de Encuestas de Satisfacción Ciudadana 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.1.2.2.2. Informes de Resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana del 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>6.1.2.3. La calidad de los productos y servicios del Ministerio de Hacienda se evidencia mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana a través de las dimensiones de <i>Elementos Tangibles</i>, <i>Fiabilidad</i>, <i>Capacidad de Respuesta</i>, <i>Seguridad/ Amabilidad</i> y <i>Empatía / Accesibilidad</i>, las cuales miden la calidad de los servicios ofrecidos por el Ministerio de Hacienda en cuanto al cumplimiento de estándares y tiempo de entrega.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los servicios presenciales se evidencian los resultados de las dimensiones presentados a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>Elementos Tangibles:</i> 2023: 97% 2022: 97% 2021: N/A – <i>Eficacia / Fiabilidad:</i> 2023: 96% 2022: 94% 2021: 91% – <i>Capacidad de Respuesta:</i> 2023: 94% 2022: 94% 2021: 94% 	

– *Seguridad / Amabilidad:*

2023: 99%

2022: 98%

2021: 97%

– *Empatía / Accesibilidad:*

2023: 99%

2022: 96%

2021: 92%

El porcentaje de satisfacción para los servicios virtuales, obtenido en las mediciones de estas dimensiones fueron los siguientes:

– *Facilidad de acceso a la plataforma:*

2023: 97%

2022: 100%

– *Claridad de la información suministrada:*

2023: 94%

2022: 100%

– *La confianza con el servicio en línea:*

2023: 97%

2022: 100%

– *Facilidad para completar su solicitud:*

2023: 97.8%

2022: 100%

– *Tiempo de entrega del servicio:*

2023: 92%

2022: 100%

Evidencias:

	<p>6.1.2.3.1. Matrices de Encuestas de Satisfacción Ciudadana 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.1.2.3.2. Informes de Resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana del 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>6.1.2.4. En los resultados la encuesta de satisfacción ciudadana 2023, se evidencia la medición de la percepción del ciudadano en cuanto a la diferenciación de los servicios, teniendo en cuenta las necesidades específicas, obteniendo como resultado un 90% de satisfacción, mientras que en el 2022 se obtuvo un 92.1% de satisfacción.</p> <p>Asimismo, el perfil de los encuestados en el 2023 según el muestreo, indica una amplia representación de adultos jóvenes y de mediana edad, con un 31% de los encuestados entre 32 a 38 años, lo que demuestra que la mayoría de los usuarios están en una etapa activa de su vida laboral. Este análisis se refuerza con el hecho de que el 97% de los encuestados está actualmente trabajando. Además, el 29% de los encuestados son mujeres y el 69% son hombres.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.2.4.1. Matriz de encuesta de satisfacción ciudadana 2022 y 2023.</p> <p>6.1.2.4.2. Informes de Resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana del 2022 y 2023.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>6.1.2.5. Mediante la dimensión <i>Fiabilidad/Eficacia/Innovación</i>, se refleja una percepción positiva de los ciudadanos ante la capacidad de la organización para</p>	

	<p>la innovación, con un 95.68% de satisfacción en el 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.2.5.1. Matriz Encuesta Satisfacción Ciudadana 2023.</p> <p>6.1.2.5.2. Informe de Resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana del 2023.</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>6.1.2.6. La agilidad de la organización en la prestación de servicios se mide a través de la dimensión de <i>capacidad de respuesta</i>, manteniendo una tasa de satisfacción de 94% en los últimos tres años.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.2.6.1. Matrices de Encuestas de Satisfacción Ciudadana 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.1.2.6.2. Informes de Resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana de los años 2021, 2022 y 2023.</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>6.1.2.7. En los resultados de la Encuesta de satisfacción ciudadana 2023, se evidencia la medición de la percepción del ciudadano en cuanto a la Digitalización en la organización, en la dimensión de <i>Fiabilidad/Eficacia/Innovación</i>, específicamente en la pregunta de digitalización en el servicio, obteniendo como resultado un 97.84% de satisfacción.</p> <p>Esta medición se empezó a aplicar a partir del año 2023 como parte de las mejoras identificadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.2.7.1. Matriz Encuesta Satisfacción Ciudadana 2023.</p>	

	6.1.2.7.2. Informe de Resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana del 2023.	
--	---	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>6.2.1.1. En la encuesta de satisfacción ciudadana, se considera la percepción del usuario en cuanto al tiempo de espera, donde el nivel de percepción se ha mantenido en una consistente valoración del 94.29% en el 2021, a un 95.86% en el 2022 para el 2023 una valoración de 97.84%.</p> <p>También se evidencia la medición del tiempo de espera en el servicio de Certificaciones de Casinos y Juegos de Azar del ministerio, en donde el tiempo de espera de la prestación de estos servicios se encuentran comprometidos dentro de los servicios de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Durante el 2023, el tiempo promedio para las 420 certificaciones emitidas en todo el año, fue de 7 días laborables, representando un 100% del cumplimiento del tiempo máximo de respuesta el cual es 20 días laborables. Dicha medición se empezó a aplicar a partir del año 2023.</p> <p>Evidencias: 6.2.1.1.1. Matriz Análisis del tiempo de respuesta Dirección de Casinos y Juegos de Azar (2023).</p>	

	<p>6.2.1.1.2 Brochure Carta Compromiso al Ciudadano (estándar tiempo de respuesta).</p> <p>6.2.1.1.3. Matriz de encuesta de satisfacción ciudadana 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>6.2.1.2. Se evidencia el número y tiempo de procesamiento de las quejas y sugerencias recibidas y así como cada una de las acciones correctivas implementadas para cada una. La recepción de quejas y/o sugerencias son a través de los buzones físicos (localizado en el área de atención ciudadana) y digitales (portal web, línea 311 y correo electrónico) de la institución destinados para dichos fines.</p> <p>En el 2021 se recibieron 21 incidencias de parte de los ciudadanos/clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sugerencias 8 - Quejas 13 <p>En el 2022 se recibieron 16 incidencias, de parte de los ciudadanos/clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sugerencias 3 - Quejas 13 <p>En el 2023 se recibieron un total de 28 incidencias de parte de los ciudadanos/clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sugerencias 4 - Quejas 9 - Otros 15 <p>Evidencias:</p> <p>6.2.1.2.1. Informes del Manejo de quejas, sugerencias y reclamaciones correspondiente a los años 2021, 2022 y 2023.</p>	

	<p>6.2.1.2.2. Matrices de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de los años 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.2.1.2.3. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano con el tiempo establecido para la gestión de quejas y sugerencias.</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>6.2.1.3. Se evidencia los resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad en base a las evaluaciones realizadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) sobre los compromisos asumidos y de la Carta Compromiso al Ciudadano del MH, presentando los siguientes resultados de los respectivos años:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 2023: Un 99% de cumplimiento con 1 área de mejora y 1 recomendación. – 2022: Un 95% de cumplimiento con 4 áreas de mejora y 4 recomendaciones. – 2021: Un 97% de cumplimiento con 2 áreas de mejora 2 recomendaciones. <p>Evidencias:</p> <p>6.2.1.3.1. Evaluaciones Carta Compromiso al ciudadano 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.2.1.3.2. Informes de Resultados Encuestas de Satisfacción de los Servicios Comprometidos 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.2.1.3.3. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano con estándares de Calidad de los servicios ofrecidos.</p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	6.2.1.4. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cumple con los estándares de calidad de los servicios y los compromisos asumidos en la	

	<p>Carta Compromiso al Ciudadano realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), se evidencia el cumplimiento de los estándares, en el cual se han obtenido resultados satisfactorios, tales como se presenta a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Un 99% de cumplimiento en el 2023. – Un 95% de cumplimiento en el 2022 – Un 97% de cumplimiento en el 2021. <p>Evidencias:</p> <p>6.2.1.4.1. Evaluaciones Carta Compromiso al ciudadano 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.2.1.4.2. Informes de Resultados Encuestas de Satisfacción de los Servicios Comprometidos 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.2.1.4.3. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano con estándares de Calidad de los servicios ofrecidos.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>6.2.2.1.A través del portal web y las instalaciones físicas, el ministerio ha procesado un total de 100,028 solicitudes durante el período 2021 al 2023.</p> <p>El Ministerio de Hacienda cuenta con 9 canales de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Presencial: Av. Mexico #45, Gascue, Santo Domingo, D.N. – Vía telefónica: 809-687-5131 – Página web: www.hacienda.gob.do – Correo electrónico: info@hacienda.gov.do 	

	<ul style="list-style-type: none"> – Sistema 311 <p>Redes Sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> – @minhaciendard para-Facebook – Twitter – Instagram – Youtube <p>Además, se cuenta con el reporte del Sistema de Medición Continua de Avance TIC y eGobierno (SISTICGE), donde indica que en el 2021 el aspecto de Presencia en Redes Sociales obtuvo una puntuación de 98%, en el 2022 y 2023. Para el 2023 se obtuvo una puntuación de 50% (1.50/3.50).</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.2.1.1. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano con estándares de Calidad de los servicios ofrecidos.</p> <p>6.2.2.1.2. Reportes SISTICGE. 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.2.2.1.3. Pantalla Portal web institucional y enlaces redes sociales.</p> <p>6.2.2.1.4. Demanda de los servicios ofrecidos 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>6.2.2.2. Se evidencian los resultados de disponibilidad y exactitud de la información a través de las evaluaciones realizadas por la DIGEIG en el Portal Transparencia. En las últimas evaluaciones realizada por la DIGEIG para los años 2023, 2022 y 2021 al corte de diciembre de cada año, los resultados obtenidos fueron los siguientes:</p> <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Portal de Transparencia: 91,31/95 – Datos Abiertos: 5/5 – Libre Acceso a la información: 96,31/100 	

	<p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal de Transparencia: 84/95 - Datos Abiertos: 5/5 - Libre Acceso a la Información: 89.66/100 <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal de Transparencia: 67.9/82 - Datos Abiertos: 5/5 - Libre Acceso a la Información: 85/100 <p>De igual manera, se evidencia estos resultados en el iTICge a través de los indicadores de eParticipacion (Acceso a la información) y Datos Abiertos correspondientes a los años 2021, 2022 y 2023, presentados a continuación:</p> <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> - eParticipación: 2/2 - Datos Abiertos: 5/5 <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> - eParticipacion: 7.45/10 - Datos Abiertos: 7/7 <p>2021:</p> <p>eParticipación: 8/10 Datos Abiertos: 7/7</p> <p>Evidencias: 6.2.2.2.1. Resultados de las evaluaciones del Índice del Portal Trasporencia e iTICge 2021, 2022 y 2023.</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	6.2.2.3. Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización a	

Documento Externo
SGC-MAP

través del cumplimiento y la publicación de los indicadores del SMMGP:

Resultados 2021:

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

Resultados 2022:

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

- Índice Uso del Sistema Nacional de Compras (SISCOMPRAS): 97.14% en el promedio de cumplimiento.

Resultados 2023:

- Metas Presidenciales: Promedio de cumplimiento 84.50%.
- Normas Básicas de Control Interno (NOBACI): Promedio de cumplimiento 94.63%.
- Transparencia Gubernamental: Promedio de cumplimiento 88.35%.
- SAIP al corte de diciembre/2023: 92.31% en el promedio de cumplimiento.
- LÍNEA 311: 100% en el promedio de cumplimiento.
- Índice de Tecnología de Información y Comunicación, Gobierno Electrónico (ITICGE): 92.15% en el promedio de cumplimiento.
- Índice Uso del Sistema Nacional de Compras (SISCOMPRAS): 87.98% en el promedio de cumplimiento.
- SISMAP: 86.79 % de cumplimiento al corte de diciembre / 2023.
- IGP: 99.9 % de cumplimiento al corte de diciembre / 2023.
- Índice de Desempeño Institucional (IDI): 90.65 % de cumplimiento al corte de diciembre / 2023 (Indicador que inicia como plan piloto durante el 2023, que incluye los indicadores del ICI, Políticas transversales, Índice de Cumplimiento, Índice de Progreso).
- Evaluación del Desempeño Institucional (EDI): 100% de cumplimiento al corte de diciembre / 2023.

	<p>Evidencias: 6.2.2.3.I. Reportes de los indicadores SMMGP del 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>6.2.2.4. Se evidencia el alcance de la entrega de datos abiertos en el portal de Transparencia del Ministerio en la sección de Datos Abiertos, la cual contiene las siguientes informaciones para consulta:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Estadísticas de ejecución de gastos y Aplicaciones Financieras. · Estadísticas del 4% a la Educación. · Estadísticas de proyectos de inversión. <p>Según la evaluación del Portal de Transparencia del Ministerio de Hacienda, realizada por la DIGEIG al corte de diciembre de los años 2021, 2022 y 2023, se presentan los siguientes resultados:</p> <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>Portal de Transparencia: 91,31/95</i> – <i>Datos Abiertos: 5/5</i> – <i>Total General: 96,31/100</i> <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>Portal de Transparencia: 84/95</i> – <i>Datos Abiertos: 5/5</i> – <i>Total General: 89.66/100</i> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>Portal de Transparencia: 67.9/82</i> – <i>Datos Abiertos: 5/5</i> – <i>Total General: 85/100</i> <p>Evidencias:</p>	

	<p>6.2.2.4.1. Índice de transparencia DIGEIG 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.2.2.4.2. Sección Datos Abiertos del Portal de Transparencia del Ministerio de Hacienda.</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>6.2.2.5. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cuenta con un horario de atención con disponibilidad para los ciudadanos/clientes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, se mide la percepción de los ciudadanos/clientes en cuanto al horario de atención. En el 2022, el 96.99% de los encuestados, consideraron estar satisfechos con el horario de atención para obtener los servicios del Ministerio de Hacienda, mientras que, en el 2023, un 97.84% de los encuestados estuvieron satisfechos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.2.5.1. Portal Web Institucional (Sección de Servicios)</p> <p>6.2.2.5.2. Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los años 2022 y 2023.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>6.2.2.6. Se evidencia la medición del tiempo de espera en el servicio de Certificaciones de Casinos y Juegos de Azar del ministerio, en donde el tiempo de espera de la prestación de estos servicios se encuentran comprometidos dentro de los servicios de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Durante el 2023, el tiempo promedio para las 420 certificaciones emitidas en todo el año, fue de 7 días laborables, representando un 100% del cumplimiento del tiempo máximo de respuesta el</p>	

	<p>cual es 20 días laborables. Dicha medición se empezó a aplicar a partir del año 2023.</p> <p>Se evidencia que la institución mide la percepción de los tiempos de espera de los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes a través de la encuesta de Satisfacción Ciudadana, en la dimensión de Capacidad de Respuesta.</p> <p>Según los resultados de la encuesta, en el 2021 el 94.29% de los ciudadanos/clientes encuestados consideraron estar satisfechos en cuanto al tiempo de espera. Asimismo, en el 2022 se obtuvo un 95.86% de satisfacción en esta dimensión y en el 2023 un 97.84%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.2.6.1. Informes de resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana de los años 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.2.2.6.2. Matriz Análisis del tiempo de respuesta Dirección de Casinos y Juegos de Azar (2023).</p> <p>6.2.2.6.3. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>6.2.2.7. En el Ministerio de Hacienda se mide la percepción del ciudadano/cliente en cuanto al tiempo para prestar el servicio, a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>En el informe de la encuesta, se evidencia que el porcentaje de satisfacción con relación al tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió para prestar el servicio es de un 97.84% en el 2023, en el 2022 fue 98.50% y en el 2021 fue de un 94.29%.</p>	

	<p>Evidencia: 6.2.2.7.1. Informes de resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana de los años 2021, 2022 y 2023.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>6.2.2.8. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda cuenta con las diferentes tarifas (costos) de los servicios que se prestan en el Portal Web y las normativas que establecen los mismos.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.8.1 Catálogo de Servicios online en el Portal Web. 6.2.2.8.2 Captura de Servicio en portal web del MH con su tarifa correspondiente.</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>6.2.2.9. Se evidencia que la institución cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, tanto versión impresa en brochure como en la sección de Carta Compromiso al Ciudadano 2da. Versión, Portal Web donde se visualizan los servicios comprometidos, sus informes correspondientes, etc.</p> <p>Además, el Ministerio de Hacienda cuenta con un Catálogo de Servicios online disponible en el Portal Web Institucional, en donde se ofrecen todas las informaciones, procedimientos y requisitos/requerimientos de cada servicio a solicitar.</p> <p>La DIGEIG evalúa la información básica de los servicios públicos y se evidencia el cumplimiento de</p>	

	<p>este indicador con una puntuación de 1.21/1.21 (100%) en el 2023, 1.21/1.21 (100%) en el 2022 y un 0.5/0.5 (100%) en el 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.2.9.1. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano con estándares de Calidad de los servicios ofrecidos.</p> <p>6.2.2.9.2. 6.2.2.9.2 Sección de Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. Versión en el portal web institucional.</p> <p>6.2.2.9.3. Catálogo de Servicios online en el Portal Web.</p> <p>6.2.2.9.4. Índice de transparencia DIGEIG 2021, 2022 y 2023.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>6.2.3.1. A través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, se evidencia la implicación de los grupos de interés, destacando la importancia de la eficiencia y la mejora del proceso en el servicio, la mejora del servicio al cliente y la digitalización de los servicios.</p> <p>En el 2023 se obtuvo 29 respuestas de ciudadanos en donde expresaron que los procesos de trabajo y de toma de decisiones en la organización pueden mejorar a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>Un 31.03% expresa que a través de la Eficiencia y mejora del proceso en el servicio.</i> 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Un 17.24% dice que a través de la mejora del servicio al cliente. - Un 13.79% expresa sobre la digitalización de los servicios y aumentar agilidad y rapidez en el proceso del servicio. - Un 10.34% comenta sobre la habilitación de parqueos. - Un 6.90% comenta sobre la mejora de la atención telefónica. - Un 3.45 % sobre la automatización de procesos. Y la extensión de horario de atención. <p>De igual manera, se les consulta a los ciudadanos sus sugerencias y/o comentarios para mejorar la calidad del servicio presencial. Unos 34 ciudadanos externaron sus opiniones con relación a esto.</p> <p>A través de estos resultados, se establecen planes de acción en base a los comentarios y/o sugerencias de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.3.1.1.1 Matriz de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana del 2023.</p> <p>6.2.3.1.1.2 Informe de Resultado de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana del 2023.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>6.2.3.2. Se evidencia la recepción de quejas y/o sugerencia a través de los buzones físicos y digitales destinados para los fines.</p> <p>Durante el periodo enero 2021 a diciembre 2023 se recibieron 65 incidencias, incluyendo sugerencias y quejas, las cuales fueron respondidas dentro del plazo establecido (dentro de los 15 días</p>	

laborales) con sus respectivas acciones implementadas.

De igual manera, contamos con una pregunta abierta en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana aplicada a los usuarios solicitantes de los servicios, en la cual los ciudadanos/clientes pueden expresar sus sugerencias y/o comentarios para mejorar la calidad del servicio, tanto para los servicios presenciales como virtuales. Adicionalmente, se establece un plan de acción correspondiente a la opinión y/o sugerencias de los usuarios, presentados en los informes de resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.

A continuación, se presenta la cantidad de sugerencias presentadas en las encuestas durante el 2023:

Servicios presenciales: 34 sugerencias

Servicios virtuales: 46 sugerencias

Evidencias:

6.2.3.2.1 [Informes de quejas y sugerencias correspondientes a los años 2021, 2022 y 2023.](#)

6.2.3.2.2 [Matrices de las quejas y sugerencias correspondientes a los años 2021, 2022 y 2023.](#)

6.2.3.2.3 [Informes de resultados de las encuestas de Satisfacción Ciudadana de los años 2021, 2022 y 2023.](#)

6.2.3.2.4 [Matrices de Resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana correspondientes a los años 2021, 2022 y 2023.](#)

	<p>6.2.3.2.5 Brochure Carta Compromiso al Ciudadano con estándares de Calidad de los servicios ofrecidos.</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>6.2.3.3. Se evidencia durante el 2023, la implementación de un sistema de gestión de turnos de espera en el área de atención al público del MH, como un nuevo método innovador para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>A través de este sistema de gestión de turnos de espera, se atendieron 34,814 ciudadanos de los 35,029 turnos emitidos, representando esto un 99.38% de ciudadanos atendidos. Dicho sistema ha traído múltiples beneficios como la agilización y mayor rapidez en la atención al ciudadano, y mayor organización en cuanto a la línea de espera y recepción de documentos.</p> <p>De igual manera, durante el 2023 se reestructuró el área de atención ciudadana con la finalidad de reorganizar los espacios físicos y estaciones de servicios en donde se le brinda la atención al usuario, para permitir un mejor flujo en las operaciones entre las unidades pertenecientes al área, lo cual impactó positivamente los resultados de la satisfacción en cuanto a la accesibilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.3.3.1. Reporte Histórico Integrado de Servicios de Atención Ciudadana MH (e-Flow).</p> <p>6.2.3.3.2. Informe Propuesta de rediseño/reorganización área atención ciudadana (mesa de entrada).</p>	

	<p>6.2.3.3.3. Fotografías Sistema de turnos de espera y del área de atención ciudadana.</p> <p>6.2.3.3.4. Análisis Comparativo encuesta de satisfacción ciudadana 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>6.2.3.4. En los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023, se evidencia la medición de la percepción del ciudadano en cuanto a la diferenciación de los servicios, teniendo en cuenta las necesidades específicas (tales como género, diversidad cultural y social) obteniendo como resultado un 90% de satisfacción durante el 2023, mientras que en el 2022 se obtuvo un 92.1% de satisfacción.</p> <p>También se evidencia que el MH integra las actividades vinculadas a los aspectos de género y diversidad cultural en su Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección de planificación y Desarrollo.</p> <p>Además, es importante destacar el cumplimiento del Ministerio de Hacienda con los requisitos establecidos en el Sistema de Monitoreo de Compras y Contrataciones del Estado (SISCOMPRAS), en particular el subindicador que mide el cumplimiento de al menos el 5% del monto contratado en el Portal Transaccional sea a MIYMES mujer. Durante el tercer trimestre del 2021, 2022 y 2023 este subindicador fue cumplido con éxito, alcanzando la máxima puntuación de 10.</p> <p>Otra evidencia que refleja el esfuerzo continuo del ministerio para promover la equidad de género en sus operaciones, son los resultados de las políticas</p>	

	<p>transversales que indican un cumplimiento del 100% en el cierre del 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.3.4.1. Matriz de Resultados Encuestas de Satisfacción Ciudadana correspondientes al 2022 y 2023.</p> <p>6.2.3.4.2. Informes de Resultados de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana del 2022 y 2023.</p> <p>6.2.3.4.3. POA 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.2.3.4.4. Resultados SISCOMPRAS 2021, 2022 y 2023.</p> <p>6.2.3.4.5. Informe de resultados de políticas transversales 2023.</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>6.2.3.5. Se evidencia en el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p> <p>En el 2023, para el levantamiento y convocatoria se buscó identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés en torno al rol del Ministerio de Hacienda, en el cual se realizaron 12 consultas, en la cual participaron 9 instancias desconcentradas del MH representando el 75%, 1 instancia descentralizada para un 8.3%, 1 organismo internacional para un 8.3% y 1 institución pública representando un 8.3% del total de consultados.</p> <p>Del total de las 12 consultas, independientemente de su composición, se generaron 108 respuestas sobre las expectativas y necesidades y el grado en que se cumplen.</p>	

	Evidencias: 6.2.3.5.I. Informe de Necesidades y Expectativas de los grupos de interés en torno al rol del MH.	
--	---	--

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.	<p>6.2.4.1. En la Carta Compromiso al ciudadano del Ministerio de Hacienda encuentran las diferentes vías de comunicación y participación ciudadana.</p> <p>En cuanto al acceso y flujo de la información, el Ministerio de Hacienda obtuvo 28.50/10 puntos en el indicador de gobierno abierto y e-participación del iTICge para el año 2023. Para el 2022, la puntuación fue de un 25/25.45 y para el 2021 se obtuvo una puntuación de 23/25.</p> <p>Evidencias: 6.2.4.1.1. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano con estándares de Calidad de los servicios ofrecidos. 6.2.4.1.2. Resultados de iTICge 2023, 2022 y 2021.</p>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	6.2.4.2. Se evidencia la medición de la transparencia de las informaciones con los resultados de las evaluaciones realizadas por la DIGEIG con relación al Portal Transparencia al corte de diciembre en los años 2021, 2022 y 2023.	

El resultado promedio de la evaluación de la DIGEIG con relación a la transparencia al corte de diciembre durante los años 2021, 2022 y 2023.

2023:

- *Portal de Transparencia: 91,31/95*
- *Datos Abiertos: 5/5*
- *Libre Acceso a la información: 96,31/100*

2022:

- *Portal de Transparencia: 84/95*
- *Datos Abiertos: 5/5*
- *Libre Acceso a la Información: 89.66/100*

2021:

- *Portal de Transparencia: 67.9/82*
- *Datos Abiertos: 5/5*
- *Libre Acceso a la Información: 85/100*

De igual manera, se evidencia estos resultados en el iTICge a través de los indicadores de eParticipacion (Acceso a la información) y Datos Abiertos, presentados a continuación:

2023:

- *eParticipación: 2/2*
- *Datos Abiertos: 5/5*

2022:

- *eParticipacion: 7.45/10*
- *Datos Abiertos: 7/7*

2021:

- *eParticipación: 8/10*
- *Datos Abiertos: 7/7*

	<p>Evidencias 6.2.4.2.1. Resultados del Índice de transparencia gubernamental 2021, 2022 y 2023. 6.2.4.2.2. Resultados del Índice ITICGE 2023, 2022 y 2021.</p>	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>l) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>7.1.1.1 La institución aplica de manera anual la encuesta de clima organizacional, la cual indica los resultados de la medición de la percepción en cuanto a la imagen y rendimiento general de la organización para los colaboradores, con los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: 91.51% - 2022: 90.90% - 2023: 88.68% <p>Evidencias: 7.1.1.1.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024. 7.1.1.1.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.</p>	

<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>7.1.1.2 En la encuesta de clima organizacional se mide la opinión de los colaboradores en cuanto al involucramiento de las personas de la organización y la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores desde la dimensión de <i>Compromiso</i>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: <i>Compromiso 96.73%</i> - 2022: <i>Compromiso 96.40%</i> - 2023: <i>Compromiso 94.92%</i> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.1.2.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024.</p> <p>7.1.1.2.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>7.1.1.3 En la encuesta de clima organizacional se mide la opinión de los colaboradores en cuanto a la participación de las personas en las actividades de mejora desde la dimensión de <i>Comunicación</i>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: <i>Comunicación 91.99%</i> - 2022: <i>Comunicación 91.74%</i> - 2023: <i>Comunicación 89.48%</i> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.1.3.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024.</p> <p>7.1.1.3.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.</p>	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>7.1.1.4 Para crear conciencia de las personas sobre los posibles conflictos de interés y la importancia del comportamiento ético y la integridad, en el ministerio se realiza capacitaciones constantes.</p> <p>El ministerio cuenta con 1,073 colaboradores y 869 han participado en charlas sobre régimen ético y disciplinario, lo que equivale a un 81% de cumplimiento.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.4.1. Indicadores SISMAP 09.3.4. 7.1.1.4.2. Comunicación sobre el informe de participación del personal en charla de régimen ético disciplinario de los servidores públicos.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>		<p>7.1.1.5 No se evidencia la medición de percepción sobre mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>		<p>7.1.1.6 No se evidencia la medición de percepción sobre responsabilidad social.</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>7.1.1.7 A través de la encuesta de clima organizacional se mide la opinión de los colaboradores en cuanto a la apertura de la organización para el cambio y la innovación desde las dimensiones de <i>Innovación y Flexibilidad</i>, por medio de las preguntas que conforman las mismas, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: <i>Innovación 88.62% - Flexibilidad 90.54%</i> - 2022: <i>Innovación 87.11% - Flexibilidad 89.86%</i> - 2023: <i>Innovación 84.61% - Flexibilidad 87.48%</i> 	

	Evidencias: 7.1.1.7.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024 7.1.1.7.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.		7.1.1.8 No se evidencia la medición del impacto de la digitalización.
9) La agilidad de la organización.		7.1.1.9 No se evidencia medición de la opinión de los colaboradores en cuanto a la agilidad de la organización.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	7.1.2.1. En el Ministerio de Hacienda se mide la percepción de los colaboradores en cuanto a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización mediante la encuesta de clima organizacional, a través de las dimensiones <i>Confianza y Comunicación</i> , por medio de las preguntas que conforman las mismas y en las cuales se han obtenido los resultados siguientes: - 2021: <i>Confianza 90.96% - Comunicación 91.99%</i> - 2022: <i>Confianza 93.41% - Comunicación 91.74%</i> - 2023: <i>Confianza 90.33% - Comunicación 89.48%</i> Evidencias: 7.1.2.1.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024. 7.1.2.1.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.	

<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>7.1.2.2. En la encuesta de clima organizacional se mide la opinión de los colaboradores en cuanto al diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización, desde la dimensión de <i>Claridad</i>, por medio de la pregunta: “¿Considero que los procesos están bien diseñados?”, obteniendo los resultados siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: Claridad 92.90% - 2022: Claridad 92.32% - 2023: Claridad 91% <p>Evidencias:</p> <p>7.1.2.2.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024.</p> <p>7.1.2.2.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>7.1.2.3. En la encuesta de clima organizacional se evidencia la medición de la opinión en cuanto al reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas, mediante las dimensiones de <i>Responsabilidad Individual</i> y <i>Propósito</i>, por medio de las preguntas que conforman las mismas, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: <ul style="list-style-type: none"> · <i>Responsabilidad Individual</i> 89.22% · <i>Propósito</i> 94.17% - 2022: <ul style="list-style-type: none"> · <i>Responsabilidad Individual</i> 87.69% · <i>Propósito</i> 93.41% - 2023: 	

	<ul style="list-style-type: none"> · <i>Responsabilidad Individual 86.32%</i> · <i>Propósito 92%</i> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.2.3.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024.</p> <p>7.1.2.3.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>7.1.2.4. Se mide la percepción de los colaboradores en cuanto a la gestión del conocimiento, mediante la encuesta de clima organizacional, a través de la dimensión <i>Aprendizaje y Desarrollo</i>, por medio de las preguntas que conforman la misma, en la cual se han obtenido los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>2021: Aprendizaje y Desarrollo 88.86%</i> - <i>2022: Aprendizaje y Desarrollo 88.83%</i> - <i>2023: Aprendizaje y Desarrollo 86.57%</i> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.2.4.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024.</p> <p>7.1.2.4.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>7.1.2.5. En la encuesta de clima organizacional se mide la percepción de la comunicación interna y los métodos de información desde la dimensión de <i>Comunicación</i>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>2021: Comunicación 91.99%</i> - <i>2022: Comunicación 91.74%</i> 	

	<p>- 2023: <i>Comunicación</i> 89.48%</p> <p>Evidencias: 7.1.2.5.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024. 7.1.2.5.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>7.1.2.6. Se evidencia la medición de la percepción en cuanto al alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo, en la encuesta de clima organizacional, desde la dimensión de <i>Reconocimiento</i>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo los siguientes resultados:</p> <p>- 2021: <i>Reconocimiento</i> 86.73% - 2022: <i>Reconocimiento</i> 85.12% - 2023: <i>Reconocimiento</i> 81.07%</p> <p>Evidencias: 7.1.2.6.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024. 7.1.2.6.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>7.1.2.7. En la encuesta de clima organizacional se mide el enfoque de la organización para los cambios y la innovación, desde las dimensiones de <i>Innovación</i> y <i>Flexibilidad</i>, por medio de las preguntas que conforman las mismas, obteniendo los siguientes resultados:</p> <p>- 2021: <i>Innovación</i> 88.62% - <i>Flexibilidad</i> 90.54% - 2022: <i>Innovación</i> 87.11% - <i>Flexibilidad</i> 89.86% - 2023: <i>Innovación</i> 84.61% - <i>Flexibilidad</i> 87.48%</p>	

	<p>Evidencias: 7.1.2.7.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024. 7.1.2.7.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>7.1.3.1. En la encuesta de clima organizacional se mide la opinión de los colaboradores con relación al ambiente de trabajo y la cultura de la organización, desde la dimensión de <i>Bienestar Emocional</i>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: <i>Bienestar Emocional 94.06%</i> - 2022: <i>Bienestar Emocional 94.28%</i> - 2023: <i>Bienestar Emocional 92.36%</i> <p>Evidencias: 7.1.3.1.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024. 7.1.3.1.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>7.1.3.2. En la encuesta de clima organizacional se mide opinión de los colaboradores sobre el enfoque de los problemas sociales, a través de la dimensión de <i>Felicidad Organizacional</i>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo los siguientes resultados:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - 2021: Felicidad Organizacional 90.96% - 2022: Felicidad Organizacional 89.75% - 2023: Felicidad Organizacional 87.33% <p>Evidencias:</p> <p>7.1.3.2.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024.</p> <p>7.1.3.2.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		7.1.3.3.No se evidencia la medición del manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>7.1.3.4.Se evidencia la medición de la opinión de los colaboradores del Ministerio de Hacienda, en cuanto a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, mediante la encuesta de clima organizacional, desde la dimensión de <i>Bienestar Físico</i>, por medio de las preguntas que conforman la misma, en los cuales se han obtenido los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: Bienestar Físico 91.66% - 2022: Bienestar Físico 90.98% - 2023: Bienestar Físico 88.64% <p>Evidencias:</p> <p>7.1.3.4.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024.</p> <p>7.1.3.4.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>7.1.4.1. En la encuesta de clima organizacional se mide la opinión de los colaboradores respecto al desarrollo sistemático de la carrera y las competencias, desde la dimensión de <i>Aprendizaje y Desarrollo</i>, por medio de las preguntas que conforman la misma, donde se han obtenido los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: <i>Aprendizaje y Desarrollo</i> 88.86% - 2022: <i>Aprendizaje y Desarrollo</i> 88.83% - 2023: <i>Aprendizaje y Desarrollo</i> 86.57% <p>Evidencias: 7.1.4.1.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024. 7.1.4.1.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>7.1.4.2. En la encuesta de clima organizacional se mide la percepción de los colaboradores en cuanto a la motivación y el empoderamiento mediante la dimensión de <i>Respeto</i>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: <i>Respeto</i> 93.42% - 2022: <i>Respeto</i> 92.55% - 2023: <i>Respeto</i> 90.52% <p>Evidencias: 7.1.4.2.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024.</p>	

	7.1.4.2.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>7.1.4.3. En la encuesta de clima organizacional se mide la opinión de los colaboradores en cuanto al acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, desde la dimensión de <i>Aprendizaje y Desarrollo</i>, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: <i>Aprendizaje y Desarrollo</i> 88.86% - 2022: <i>Aprendizaje y Desarrollo</i> 88.83% - 2023: <i>Aprendizaje y Desarrollo</i> 86.57% <p>Evidencias:</p> <p>7.1.4.3.1. Informe de encuesta de clima organizacional 2023-2024.</p> <p>7.1.4.3.2. Estadísticas de las dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>7.2.1.1. Se evidencian resultados relacionados al nivel de absentismo y rotación de personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: <ul style="list-style-type: none"> · Rotación 28.89% · Absentismo 10.57% - 2022: <ul style="list-style-type: none"> · Rotación 20.10% · Absentismo 4.47% 	

	<p>- 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Rotación 13.7% · Absentismo 3.97% <p>Evidencia: 7.2.1.1.1. Estadísticas de gestión del Departamento de Registro, Control y Nómina 2021-2023.</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>7.2.1.2. Se evidencia que en el 2023, mediante el Hackathon participaron 28 colaboradores donde lograron descubrir nuevas formas de abordar los problemas y conocer herramientas para el desarrollo de ideas innovadoras.</p> <p>Evidencias: 7.2.1.2.1. Listado de participantes Hackathon. 7.2.1.2.2. Informe semana de la calidad 2023.</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>7.2.1.3. El MH no tiene reportes en cuanto a dilemas éticos hasta el momento, esto refleja un buen comportamiento ético a lo interno de la institución.</p> <p>Se han realizado talleres sobre el régimen ético disciplinario por el MAP.</p> <p>Evidencias: 7.2.1.3.1. Lista de participantes charla sobre el régimen ético. 7.2.1.3.2. Captura de pantalla SISMAP subindicador 09.3. 7.2.1.3.3. Plan de capacitación 2023.</p>	

<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>7.2.1.4. En el Ministerio de Hacienda se evidencian resultados sobre la frecuencia de la participación voluntaria en actividades de responsabilidad social durante los años:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2019: Dos (2) actividades, noventa y tres (93) colaboradores voluntarios entre ambas - 2020: No se realizaron actividades debido a la pandemia. - 2021: Dos (2) actividades, ochenta (80) colaboradores voluntarios entre ambas - 2022: Tres (3) actividades, ciento treinta y tres (133) colaboradores voluntarios entre todas. - 2023: Tres (3) actividades, ciento treinta y tres (103) colaboradores voluntarios entre todas. <p>Evidencias: 7.2.1.4.1. Estadísticas de responsabilidad social 2019-2023. 7.2.1.4.2. POA 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>7.2.1.5. Respecto a los indicadores relacionados con el desarrollo de capacidades y/o habilidades, el ministerio ha realizado una planificación anual de actividades formativas. Los datos de capacitaciones y colaboradores capacitados durante los últimos tres años muestran un aumento progresivo en las cifras, según las estadísticas de capacitaciones ejecutadas.</p> <p>durante el periodo 2021-2023 el ministerio gestionó 65 incidencias. Según la matriz de quejas, sugerencias y reclamaciones, donde no se evidenciaron incidencias relacionadas con el trato recibido por el personal durante este tiempo.</p>	

	<p>También se evidencia que en el ministerio se mide el trato del personal hacia los ciudadanos/clientes, a través de la dimensión de <i>seguridad</i> en la encuesta de servicios comprometidos y satisfacción ciudadana, la cual hace referencia a los atributos del <i>trato dado por el personal y la profesionalidad</i>.</p> <p>Se han obtenido resultados satisfactorios con relación a esta dimensión con un 97% de satisfacción en el 2021 y 98% en el 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.2.1.5.1. Informe de quejas y sugerencias 2021, 2022 y 2023.</p> <p>7.2.1.5.2. Informe de resultados de encuestas externas 2021, 2022 y 2023.</p> <p>7.2.1.5.3. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano con estándares de Calidad de los servicios ofrecidos.</p> <p>7.2.1.5.4. Estadísticas de las capacitaciones ejecutadas 2021, 2022 y 2023.</p>	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>7.2.2.1. Se evidencian resultados de las mediciones sobre el rendimiento individual, mediante las evaluaciones del desempeño aplicadas durante el 2023, donde se obtuvieron los siguientes porcentajes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Desempeño sobresaliente 95%-100%</i> <ul style="list-style-type: none"> · GO I = 17% · GO II = 14% · GO III = 18% · GO IV = 40% 	

	<ul style="list-style-type: none"> · GO V = 11% - Desempeño superior al promedio 85%-94% <ul style="list-style-type: none"> · GO I = 16% · GO II = 14% · GO III = 31% · GO IV = 31% · GO V = 8% - Desempeño promedio 75%-84% <ul style="list-style-type: none"> · GO I = 0% · GO II = 20% · GO III = 40% · GO IV = 40% · GO V = 0% <p>Evidencia: 7.2.2.1.1. Informe técnico de los resultados del proceso de evaluaciones del desempeño 2023 y 2022.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>7.2.2.2. Se evidencia que el Ministerio de Hacienda se ha implementado la NORTIC A6.</p> <p>En el 2022 el Ministerio de Hacienda obtuvo un 95.19 en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICGE). Mientras que en el 2021 la institución obtuvo un 98.00, posicionándose en el 2do lugar del ranking de las 279 instituciones evaluadas.</p> <p>En el 2019 fue de un 98% con un 4to lugar y 2020 por igual con un 98% y un 3er lugar.</p> <p>Evidencia:</p>	

	7.2.2.2.1. Indicador Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICGE) 2021, 2022 y 2021.	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>7.2.2.3. Todos los años se realiza una planificación de las actividades formativas al personal, incluyendo el presupuesto de estas. A continuación, se presentan las cantidades de capacitaciones y colaboradores capacitados durante los últimos tres (3) años:</p> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones: 52 - Colaboradores capacitados: 1,009 <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones: 117 - Colaboradores capacitados: 2,902 <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones: 85 - Colaboradores capacitados: 4,028 <p>Evidencia:</p> <p>7.2.2.3.1. Estadísticas capacitaciones ejecutadas 2021, 2022 y 2023.</p>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>7.2.2.4. En la encuesta de clima organizacional se mide el siguiente ejemplo desde la dimensión de Reconocimiento, por medio de las preguntas que conforman la misma, obteniendo las siguientes calificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: Reconocimiento 86.73% - 2022: Reconocimiento 85.12% - 2023: Reconocimiento 81.07% 	

	<p>Evidencias:</p> <p>7.2.2.4.1. Estadísticas dimensiones encuesta de clima organizacional 2020-2023.</p> <p>7.2.2.4.2. Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2023-2024.</p> <p>7.2.2.4.3. Preguntas de Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
l) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		8.1.1. No se evidencian mediciones del impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.

<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>		<p>8.1.2. No se evidencian mediciones sobre la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.</p>
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>		<p>8.1.3. No se evidencian mediciones sobre de la opinión de la sociedad en cuanto a las acciones dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones.</p>
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>8.1.4. En el estudio de percepción pública se evidenció que cerca del 12% de la población reconoce el impacto que tiene la organización en el desarrollo del país y el 9% reconoce que el MH tiene relación con su día a día. Esta relación incluye temas de seguridad, educación etc., ya que el 32% reconoce la función macroeconómica de la institución.</p> <p>Evidencia: 8.1.4.1. Resultados del estudio de percepción 2021-2022.</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>8.1.5. El estudio de percepción demostró que el 32% de los encuestados conoce la existencia del Portal de Transparencia Fiscal, que corresponde una herramienta clave para que cada ciudadano fiscalice la gestión financiera del Estado. Este número es un gran hito a sabiendas de que segmentos de la sociedad desconocen las políticas macroeconómicas. Además, el 17% de la población considera que en el MH todos tienen igualdad de oportunidades.</p>	

	<p>Evidencias: 8.1.5.1. Resultados del estudio de percepción 2021-2022. 8.1.5.2. Reconocimiento de la DIGEIG.</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		8.1.6. No se evidencia la medición de la opinión de la sociedad respecto al impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<p>8.1.7. Mediante el estudio de percepción, los atributos identificados por la ciudadanía en torno a la gestión de valores de la institución, se destacó que el 33% considera que el MH “<i>trabaja para el bienestar de los dominicanos</i>”; así mismo, suman un total de 40% los que consideran que el Ministerio “<i>tiene prácticas éticas y transparentes</i>”, que practica la equidad y eficiencia. El personal directivo también contó con una alta valoración en capacidad, buenas propuestas y toma de decisiones.</p> <p>A través de la encuesta de satisfacción ciudadana, también se considera la medición en cuanto a la accesibilidad de los servicios de la institución.</p> <p>Evidencias: 8.1.7.1. Resultados del estudio de percepción. 8.1.7.2. Informes de encuesta de satisfacción ciudadana 2021, 2022 y 2023.</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>8.2.1. En el Ministerio de Hacienda se realizan actividades para preservar y mantener los recursos. En el 2022, se cambiaron 220 lámparas led de 40w, 36 bombillos led de 45w y 70 bombillos led de 9w.</p> <p>Se cuenta con proveedores con perfil de responsabilidad social como GTG para la compra de vasos biodegradables y Green Love para la recogida y reciclaje de desechos.</p> <p>Mediante la recogida de los desechos colectados para ser dispuestos correctamente a través del reciclaje, en el 2023 se recolectaron un total de 767.93 kilogramos de papel, 355.06 libras de plástico y 946.10 kilogramos de cartón, lo cual representa 4,923.81 kilowatts de horas de energía, 52,598.9 litros de agua, 13.05 árboles para el beneficio de la conservación de los recursos y 2.19 toneladas de dióxido de carbono para la reducción de gases. En el 2023, los índices anuales disminuyeron significativamente con relación a los años anteriores.</p> <p>En el 2022 se colectaron 1,790 kg de papel, 384 lb de plástico y 1,429 de cartón, lo cual representa 9,266 kw de horas de energía, 104,937 lt de agua, 30 árboles para el beneficio de la conservación de los recursos y 4.58 tn de dióxido de carbono para la reducción de gases.</p> <p>Asimismo, en el 2021 se colectaron 1,790.90 kg de papel, 384 lb de plástico y 2,513 kg de cartón. Esto representa 23,633 kw de horas de energía, 281,740 lt de agua, 91 árboles para el beneficio de la</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

conservación de los recursos y 12 tn de dióxido de carbono para la reducción de gases.

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

En el 2022 se realizó un análisis de ergonomía en diferentes áreas de la institución para evaluar las molestias, daños y ruido, tomando en cuenta los reglamentos establecidos en el país, donde los resultados promedio arrojaron lo siguiente: 145% lúmenes, 73% DB y 20.33°C en la temperatura.

Para el monitoreo del consumo energético, se realiza un análisis comparativo, en el cual se evidencia que en el 2021 se consumió 2,140,800 kwh y se obtuvo una baja significativa en el 2022 con 2,091,600.00 kwh.

Evidencias:

- 8.2.1.1 Relación de desechos sólidos Green Love 2021-2023.
- 8.2.1.2 POA 2023, porcentaje de cumplimiento del plan de manejo de residuos sólidos.
- 8.2.1.3 POA 2023, Metros cúbicos (m3) de ahorro de agua
- 8.2.1.4 Informe Hacienda Lúmenes, ruido y temperatura.
- 8.2.1.5 Gestión energética de las EDES /Comparativo uso de energía.

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>		<p>8.2.2. No se evidencia la medición de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>8.2.3. Se evidencia que en el 2023 se publicaron 51 notas de prensa por los canales internos y 34 de estos comunicados se remitieron a los principales medios impresos, digitales y televisivos, recibiendo un amplio respaldo por parte de la prensa nacional. Las publicaciones de estas notas alcanzaron más de 213 reproducciones, lo que implicó un ahorro en publicidad para la institución por un monto ascendente a RD\$4.8 millones.</p> <p>En el 2022, el 54 % de las publicaciones sobre la institución tuvieron un enfoque positivo o equivalente a la visión institucional, mientras que el 36 % se mantuvo neutro y solo el 10 % obtuvo una valoración negativa.</p> <p>También, durante el 2022, se difundieron 60 notas de prensa, de las cuales 46 fueron remitidas a los medios de comunicación, logrando 807 reproducciones.</p> <p>Asimismo, con el interés de conocer el comportamiento de la opinión pública, se realiza diariamente un monitoreo de medios, de los cuales genera un reporte mensual.</p> <p>Evidencias: 8.2.3.1. Reporte de monitoreo anual.</p>	

	<p>8.2.3.2. Reporte free press 2022.</p> <p>8.2.3.3. Memoria anual 2023 pág. 87.</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>8.2.4. En el Ministerio se cuenta con 15 de colaboradores con diversidad funcional, lo cual representa el 1% de los colaboradores del MH. De estos 15 colaboradores, 13 poseen la certificación emitida por CONADIS.</p> <p>Para el apoyo y conocimiento del personal, se realizó el panel <i>Experiencias de Vida en un mundo de diversidad funcional</i>. donde los colaboradores con diversidad funcional compartieron sus experiencias, en el cual participaron 65 personas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.2.4.1. Marco legal que establece la inclusión del 5% de los colaboradores con diversidad funcional (CONADIS).</p> <p>8.2.4.2. Política de inclusión laboral de personas con diversidad funcional, que establece el 5% de los colaboradores con diversidad funcional pág. 3.</p> <p>8.2.4.3. Listado de colaboradores con diversidad funcional.</p> <p>8.2.4.4. Listado de participantes Panel de colaboradores con diversidad funcional.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>8.2.5. En el 2022, se implementó un programa de donación de sangre llamado Gotas de vida. A través de este programa se realizaron dos jornadas de donación. Durante la primera jornada participaron 20 de colaboradores y 12 resultaron donantes, lo que representa un impacto de 36 vidas salvadas. En la segunda jornada, participaron 15 colaboradores,</p>	

	<p>y 13 resultaron donantes, lo que representa un impacto de 39 vidas salvadas.</p> <p>En el 2023 se realizó una jornada de donación de sangre con la participación de 29 colaboradores, de los cuales 17 resultaron donantes, lo que representa un impacto de 51 vidas salvadas.</p> <p>Se evidencia que desde EL 2021, el ministerio se ha unido a los esfuerzos de la organización benéfica TapitasXQuimio para formar parte de la iniciativa “Tapitas Solidarias” con la intención de recolectar tapitas que favorecerían a niños que padecen cáncer con terapias. Con esta finalidad, se colocó un depósito para las tapitas en el Atrio Central.</p> <p>En el 2022 se recolectó 495 libras y en el periodo octubre diciembre del 2023, mediante esta campaña se recolectó 952 libras de tapitas, equivalentes a un aproximado de 288,485 unidades, evidenciando un crecimiento de más de 457 libras recolectadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.2.5.1. Listado participantes Gotas de vida 2022 y 2023 (Jornada de donación de sangre).</p> <p>8.2.5.2. POA RRHH 2023, Actividad 6. Programación y ejecución de actividades de responsabilidad social.</p> <p>8.2.5.3. Estadísticas de responsabilidad social (Gotas de vida, limpieza de costas y reforestación) 2020, 2021 y 2022.</p> <p>8.2.5.4. Resultados iniciativa TapitasXQuimio.</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de</p>	<p>8.2.6. Durante el 2022, autoridades del Ministerio de Hacienda (ministro, viceministros y otros) participaron en 16 eventos de diferentes índoles, tanto internos, organizados por la institución, como</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>externos. Entre ellos: tres conferencias e igual cantidad de encuentros con la prensa, dos foros e igual cantidad de reuniones, entre otras (congresos, capacitaciones, talleres).</p> <p>Evidencia: 8.2.6.1. Notas de prensa.</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>8.2.7. En el Ministerio de Hacienda se ha implementado el SISTAP como programa de prevención de riesgos de salud. El SISTAP es monitoreado por el MAP a través del SISMAP, en su indicador 09.4, se ha obtenido 87% en su cumplimiento.</p> <p>Para la prevención de riesgos de salud y de accidentes se impartieron cursos básicos de primeros auxilios, en el cual participaron 28 colaboradores en el 2021 y 20 colaborador en el 2022.</p> <p>Asimismo, para fortalecer estas acciones se realizaron campamentos de emergencia, donde participaron 42 colaboradores en el 2021 y 42 en el 2022. Se realizaron charlas de sensibilización de seguridad y salud en el trabajo, en el cual participaron 22 colaboradores en el 2022.</p> <p>Por motivo a la Pandemia Covid-19, en el año 2020 no se realizaron charlas de salud y en el 2021 se realizó una charla de salud vía stream, donde participaron 168 colaboradores.</p> <p>También se han llevado a cabo 2 entrenamientos de salud y prevención laboral en el 2020, 2 en el 2021 y 5 en el 2022.</p>	

	<p>En la jornada de bienestar y salud integral realizada en el 2022, participaron 205 colaboradores en la jornada de visión y 37 colaboradoras en la jornada de sonomamografía.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.2.7.1. Actividad 2 POA 2020.</p> <p>8.2.7.2. Actividad 16 y 19 POA 2021.</p> <p>8.2.7.3. Actividad 16 POA 2022.</p> <p>8.2.7.4. Porcentaje de Cumplimiento del SISTAP en el SISMAP.</p> <p>8.2.7.5. Listado de participantes Semana de la salud 2022 (Jornada visión).</p> <p>8.2.7.6. Listado de participantes Semana de la salud 2022 (Jornada sonomamografía).</p> <p>8.2.7.7. Listado de participantes curso básico de primeros auxilios 2021 y 2022.</p> <p>8.2.7.8. Listado participantes campamento de brigada 2021 y 2022.</p> <p>8.2.7.9. Listado participantes sensibilización De Seguridad y Salud En El Trabajo 2022.</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>8.2.8. Con la finalidad de aportar a través de acciones sociales, en el Ministerio de Hacienda se realizan jornadas de reforestación y limpieza de playas.</p> <p>Se realizó una jornada de limpieza en la Playa Fuerte de San Gil en el 2019, donde participaron 53 colaboradores y se recogieron 135 fundas verdes con desechables plásticos, 148 con basura en general y 9 bolsas con vidrios.</p>	

En el 2021 se realizó una jornada en la Playa Los Pescadores, donde participaron 38 colaboradores.

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

Durante la jornada de limpieza de costas en el 2023, con la participación de 45 colaboradores, se recolectaron 28 fundas de desechos, equivalente a un aproximado de 500 libras.

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

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

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

En el 2022, se implementó Gotas de vida como programa de donación de sangre y se realizaron dos jornadas de donación. Durante la primera jornada participaron 20 de colaboradores y 12 resultaron donantes, lo que representa un impacto de 36 vidas salvadas. En la segunda jornada, participaron 15

colaboradores, y 13 resultaron donantes, lo que representa un impacto de 39 vidas salvadas.

Mediante la recogida de los desechos colectados para ser dispuestos correctamente a través del reciclaje, en el 2023 se recolectaron un total de 767.93 kilogramos de papel, 355.06 libras de plástico y 946.10 kilogramos de cartón, lo cual representa 4,923.81 kilowatts de horas de energía, 52,598.9 litros de agua, 13.05 árboles para el beneficio de la conservación de los recursos y 2.19 toneladas de dióxido de carbono para la reducción de gases. En el 2023, los índices anuales disminuyeron significativamente con relación a los años anteriores.

En el 2022 se colectaron 1,790 kg de papel, 384 lb de plástico y 1,429 de cartón, lo cual representa 9,266 kw de horas de energía, 104,937 lt de agua, 30 árboles para el beneficio de la conservación de los recursos y 4.58 tn de dióxido de carbono para la reducción de gases.

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

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

tn de dióxido de carbono para la reducción de gases.

Monitoreamos el consumo energético mediante un análisis comparativo, en el cual se evidencia que en el 2021 se consumió 2,140,800 kwh y obtuvimos una baja significativa en el 2022 con 2,091,600.00 kwh. En el 2023, el resultado del consumo fue de 24,999,280.10 y se planificaron acciones para revertir esta tendencia, las cuales se encuentran detalladas en el informe de gestión energética de las EDES.

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

Se evidencia un total de 2,066 peluches y juguetes recolectados en el 2023, durante los operativos de incautación de máquinas tragamonedas. Los mismos se han destinado a varias fundaciones que trabajan con niños en condiciones vulnerables

En el 2022 el ministerio donó 252 baterías, 94 inversores, 330 computadoras, 43 televisores, 226 abanicos, 1 planta eléctrica, para 25 beneficiarios.

en el 2021 se donaron 198 baterías, 59 inversores, 245 computadoras, 14 televisores y 170 abanicos, para 10 beneficiarios.

	<p>en el 2020 se donaron 372 baterías, 282 inversores, 456 computadoras, 25 televisores, 38 abanicos, 2 planta eléctrica, para 13 beneficiarios.</p> <p>Evidencias: 8.2.8.1. Actividad 5 POA 2020. 8.2.8.2. Actividad 19 POA 2021. 8.2.8.3. Actividad 19 POA 2022. 8.2.8.4. Correo resumen de donaciones 2020, 2021, 2022 y 2023 (cantidad de artículos donados y cantidad de beneficiarios). 8.2.8.5. Estadísticas de responsabilidad social (Gotas de vida, limpieza de costas y reforestación) 2020, 2021, 2022 y 2023. 8.2.8.6. Informe de ergonomía específica 2022: (Iluminación, ruido y temperatura). 8.2.8.7. Relación de desechos sólidos Green Love 2021-2023. 8.2.8.8. Gestión energética de las EDES /Comparativo uso de energía 2021-2023.</p>	
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	9.1.1. La amplia gama de 108 servicios que se ofrecen, de los cuales 9 son destacados en la Carta Compromiso, es objeto de monitoreos constantes que abarca los resultados tanto en términos de cantidad como calidad.	

	<p>A través de la matriz de la demanda, se han registrado un total de 100,028 solicitudes entre 2021 y 2023.</p> <p>En cuanto a la calidad, los esfuerzos del ministerio han sido consistentemente evaluados por los ciudadanos/usuarios a través de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana. Los resultados son notables, con un promedio general de satisfacción del 97% en 2023, 98% en 2022 y 93.93% en 2021.</p> <p>Los servicios estipulados en la Carta de Compromiso 2023-2025 cumplieron con el 95% de satisfacción del estándar establecido, en cuanto a la satisfacción del ciudadano, en la encuesta aplicada semestralmente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.1.1.1. Carta de Compromiso al Ciudadano año 2023-2025.</p> <p>9.1.1.2. Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el MH 2020, 2021 y 2022.</p> <p>9.1.1.3. Informe de Resultados de la Encuesta Compromiso de Calidad de los Servicios ofrecidos en el MH, segundo semestre 2020, 2021 y 2022.</p> <p>9.1.1.4. Matriz de demanda de los servicios 2021, 2022 y 2023.</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>9.1.2. Se evidencia el impacto a la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.</p>	

Para el 2022, el Ministerio de Hacienda realizó un total de 35 análisis de Costo Beneficio (ACB), donde se evidencia el impacto de estos proyectos a la economía en cuanto a inversión, gasto tributario, beneficios indirectos y plazas de trabajo.

Se observa que el 71.0% del gasto tributario estimado para el año 2022 se concentra en cinco sectores o actividades económicas: exenciones generalizadas a personas físicas, las empresas de zonas francas, el sector salud, sector educación y turismo.

El impacto de los servicios y productos en la sociedad y los beneficiarios directos también han sido significativos durante el 2023. En este periodo se recibieron un total de 212 tramitaciones para el Análisis de Costos Beneficios (ACB), de las cuales se evaluaron 171 proyectos, lo que representa el 80.7% del total de tramitaciones recibidas.

Estos proyectos abarcan diversos sectores, con el 44.4% correspondiente al régimen de turismo, el 26.9% al régimen de zonas francas de exportación y el 28.7% restante al desarrollo fronterizo. La ejecución de estos 171 proyectos analizados ha significado una inversión de RD\$351,048.8 millones, lo que ha resultado en la creación de 66,223 nuevas plazas de trabajo.

Además, estos proyectos han generado beneficios significativos, ascendiendo a RD\$7,058.8 millones por la generación de divisas, que representa el 68.9% del total, y RD\$3,188.9 millones por remuneración del trabajo con mano de obra no

	<p>calificada, lo que supera el costo promedio de la canasta básica familiar del primer quintil en un 31.1%</p> <p>Evidencias: 9.1.2.1. Plan Operativo Anual (POA). 9.1.2.2. Estimación del Gasto Tributario 2022. 9.1.2.3. Memoria anual 2023 pág. 390. 9.1.2.4. Memoria anual 2022 pág. 368.</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>9.1.3. Producto del manejo económico que se ha realizado, ha permitido que el PIB del país se extienda durante el 2022 a pesar del complejo contexto que sufre el mundo, arrojando resultados de un 5.1% en comparación con los demás países de América Latina y el Caribe (con un 3.2%), lo cual implica un incremento por encima del promedio de la región.</p> <p>Los resultados se acercaron a las proyecciones indicadas por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y el Fondo Monetario Internacional (FMI).</p> <p>La Evaluación del gasto público y responsabilidad financiera (PEFA) considera 94 características (dimensiones) divididas en 31 componentes clave de la gestión financiera pública (indicadores), los cuales se dividen a su vez en 7 amplias áreas de actividad (pilares).</p> <p>Según el Informe PEFA, doce (12) indicadores muestran mejoras en su desempeño con respecto al 2016, 14 indicadores muestran que el desempeño continúa siendo estable siendo que además 5 de ellos presentan niveles de desempeño B o superior. Los resultados de la evaluación PEFA 2022</p>	

	<p>muestran que el país tiene 21 indicadores por encima del promedio mundial y 22 con respecto a América Latina y el Caribe.</p> <p>En la Matriz de correlación o comparación de los modelos para la gestión y rectoría de las finanzas públicas y en el comparativo caracterización de los ministerios de Hacienda o sus equivalentes en países de América Latina seleccionados, se han identificado las estrategias realizadas por el Ministerio de Hacienda y sus equivalentes de otros países de América Latina, en donde se destacan, los éxitos alcanzados en materia de gestión o rectoría de las finanzas públicas, sus marcos legales, estructura organizativa, su misión institucional y funciones que realizan</p> <p>Evidencias: 9.1.3.1. Publicación CEPAL. 9.1.3.2. Publicación Proyección de crecimiento del PIB real para el 2022 (Fuente FMI). 9.1.3.3. Publicación Proyección CEPAL. 9.1.3.4. Informe PEFA pág. 16. 9.1.3.5. PEI Pág. 48 a 54 (Matriz de correlación o comparación de los modelos para la gestión y rectoría de las finanzas públicas y en el comparativo de caracterización de los ministerios de Hacienda o sus equivalentes en países de América Latina seleccionados).</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>9.1.4. El Ministerio de Hacienda tiene un total de 21 acuerdos con otras instituciones, vigentes en ejecución:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con un grado de cumplimiento de un 31%. 	<p>9.1.4. No se evidencia la actualización del reporte para medir el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>

- | | | |
|--|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 2. Tesorería Nacional, con un grado de cumplimiento de un 100%. 3. Overseas Private Investment Corporation (OPIC) (Empresas Privadas de Inversión en el Extranjero) 4. United States International Development Finance Corporation (DFC) (Corporación Financiera Internacional de los Estados Unidos). Con un grado de cumplimiento de un 100%. 5. Ministerio de Energía y Minas, con un grado de cumplimiento de un 100%. 6. DIGECOOM - Unión Europea, con un grado de cumplimiento de un 71.43%. 7. Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) (Organización de Cooperación y Desarrollo Económico), con un grado de cumplimiento de un 100%. 8. Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE), Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana (EGEHID), Empresa de Transmisión Eléctrica Dominicana (ETED), Empresas Distribuidoras Eléctricas: EDENORTE, EDESUR y EDEESTE, con un grado de cumplimiento de un 100%. 9. Oficina presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), con un grado de cumplimiento de un 100%. 10. Medio Ambiente y Recursos Naturales - Fondo cooperativo para el Carbono de los Bosques (FCPF) del Banco Mundial, con un grado de cumplimiento de un 100%. 11. Oficina para el Reordenamiento del Transporte Terrestre (OPRET), en ejecución. | |
|--|--|--|

	<p>12. Ministerio de Educación (MINERD) y el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), en ejecución.</p> <p>13. Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), en ejecución.</p> <p>14. Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD), en ejecución.</p> <p>15. Corporación Dominicana de Empresas Estatales (CORDE), con un grado de cumplimiento de un 100%.</p> <p>16. Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) - Ministerio de la Vivienda, Habitación y Edificaciones (MIVHED), en ejecución.</p> <p>17. Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), en ejecución.</p> <p>18. Ministerio de Admiración Pública (MAP) - Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información Comunicación (OGTIC) - Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), en ejecución.</p> <p>19. Oficina para el Reordenamiento del Transporte Terrestre (OPRET), en ejecución.</p> <p>20. Unidad de Análisis Financiero (UAF), con un grado de cumplimiento de un 100%.</p> <p>21. Corporación Andina de Fomento (CAF), con un grado de cumplimiento de un 80%.</p> <p>Evidencia: 9.1.4.1. Relación de Acuerdos Interinstitucionales suscritos por el Ministerio de Hacienda actualizado.</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	9.1.5. La Cámara de Cuentas de la República Dominicana, realizó una auditoría del período 2019-	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>2020, mientras que la Contraloría General de la República auditó el período correspondiente a septiembre 2020-abril 2021. De igual manera, el Fondo Monetario Internacional (FMI) finalizó una auditoría a este Ministerio de Hacienda correspondiente a 2020.</p> <p>De igual manera, durante el 2021, Ministerio de Hacienda recibió la felicitación del MAP por avances en el desempeño institucional, en el cual se obtuvo una valoración de 937 puntos (94 %), resultado que representa una mejora con respecto a la puntuación previa, de 782 puntos (78%) en el año 2020. Este avance es una muestra de las acciones eficientes aplicadas por Hacienda para lograr un fortalecimiento institucional.</p> <p>Asimismo, durante el 2021 el MAP realizó la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano, resultando un 97% en el nivel de cumplimiento. En la evaluación del 2020, el Ministerio de hacienda obtuvo un 90% de cumplimiento y un 95% en el 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.1.5.1. Memoria Institucional del Ministerio de Hacienda 2022, 2021 Y 2020.</p> <p>9.1.5.2. Nota de prensa Evaluación de Desempeño Institucional 2021.</p> <p>9.1.5.3. Informes de evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2020, 2021 y 2022.</p> <p>9.1.5.4. SISMAP, cumplimiento del indicador 1.4 Carta Compromiso.</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	9.1.6. Se evidencia resultados positivos de innovación en servicios/productos.	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Para el año 2021, se logró modificar la modalidad de prestación del servicio ITBIS en compras locales, de presencial a en línea, lo que generó:</p> <ul style="list-style-type: none"> · La reducción de la cantidad pasos de solicitud y procesamiento de 32 a 14 pasos. · Reducción de la cantidad de requisitos de 6 a 5. · Reducción el tiempo de procesamiento de las solicitudes de 25 a 10 días. · Modificación del nombre del servicio y las informaciones publicadas en el portal web, de modo que abarque todas las leyes y contratos que contemplen exoneraciones de este impuesto. <p>Asimismo, en el 2022, a todos los servicios de la categoría Exoneraciones del portal web del MH se les habilito la opción de pago en línea y se les incluyo la opción de pago múltiple en el que los ciudadanos pueden pagar la cantidad de servicios que necesiten en una sola transacción.</p> <p>Evidencias: 9.1.6.1. Formulario de evaluación para Trámites simplificados, Ley 167-21. 9.1.6.2. Automatización de los servicios.</p>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>9.1.7. Se evidencia que mediante el plan de acción del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración de las Finanzas Públicas y la Movilización de Recursos Internos en República Dominicana (PROGEF), durante el 2021 se asignaron aportes a 15 instituciones públicas y direcciones departamentales. El aporte no reembolsable de la UE fue de €14.8 millones, de los</p>	

	<p>cuales €12.0 millones se destinaron como apoyo presupuestario para ejecutarse a través del sistema nacional de compras.</p> <p>En el 2022, El total de los recursos asignados para el PROGEF ascendió a RD\$25.6 millones, de los cuales se ha ejecutado la suma de RD\$8.4 millones.</p> <p>Evidencias: 9.1.7.1. Memorias MH 2021. 9.1.7.2. Memorias MH 2022 Pág. 343.</p>	
--	---	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>l) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>9.2.1. Se evidencia que el MH gestiona eficientemente los recursos el conocimiento y las instalaciones de forma óptima.</p> <p>Durante el período enero-octubre 2022 se realizaron 117 actividades de capacitación (cursos, diplomados, congresos, talleres y charlas), en los que participó un total de 2,902 servidores, cumpliendo con el 90.0 % del Plan de Capacitación Anual para este año.</p> <p>En cuanto a la gestión de las instalaciones, específicamente en el ámbito de climatización, en el 2023 se logró instalar el 100% de abanicos motorizados y el 89% de filtros vegetales, reflejando un cuidado integral de los sistemas de aire acondicionado, según el Informe de servicios generales. Como parte de un compromiso con la</p>	

	<p>sostenibilidad ambiental, se ha reemplazado los equipos de aire acondicionado que utilizan refrigerante R22, sustituyéndolos por opciones más ecológicas, como el R410A. Esta acción no solo cumple con regulaciones ambientales, sino que también mejora la eficiencia energética de los sistemas. Las acciones en sistemas eléctricos, como la sustitución de lámparas LED y el mantenimiento continuo, han alcanzado resultados positivos, subrayando un enfoque constante en la eficiencia energética, según se muestra en el informe de gestión energética de las EDES 2021-2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021: 2,593,200.00 - 2022 2,480,400.00 - 2023 24,999,280.10 <p>debido a la creciente demanda de energía, se planificaron acciones para revertir esta tendencia, las cuales se encuentran detalladas en el informe.</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.2.1.1. Plan de Capacitación Anual 2022. 9.2.1.2. Estadísticas capacitaciones ejecutadas. 9.2.1.3. Informe de servicios generales. 9.2.1.4. Gestión Energética 2021-2023.</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>9.2.2. Con la finalidad de eliminar las complejidades de los trámites e incluir elementos de eficiencia operativa, como la eliminación de las visitas presenciales al MH, trazabilidad y control de la gestión de las solicitudes, así como la simplificación del proceso de pago durante el 2022, se implementó la Fase III del proyecto Burocracia Cero, mediante el cual fueron automatizados los servicios de:</p>	

- Solicitud de certificaciones deuda administrativa y módulo automatizado para el operador de la DRDA.
- Solicitud para "Tasa Única" y "Gal" con la novedad de carga de archivos y hoja de cálculo para el monto semanal por galones a pagar al MH.
- Botón de pago para todos los servicios de exoneraciones.
- Reporte de pagos Hidrocarburos-Finanzas MH.
- Exoneración Importación para las Instituciones del Estado.
- Modelo recibo de pago para solicitudes anónimas.
- Consulta estado solicitud en TRANSDOC y Consulta/verificación pagos GSC-Sirite.

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

En el 2021 el Ministerio de Hacienda inició un proceso para el desarrollo e implementación de un sistema para la planificación estratégica y operativa y su respectivo seguimiento en el cual contempla módulos para el seguimiento de los objetivos a través de los indicadores y la administración de los riesgos identificados desde la planificación estratégica y operativa. Además, se implementó el sistema de acuerdo de desempeño y competencias.

	<p>Evidencias:</p> <p>9.2.2.1. Memoria Institucional del Ministerio de Hacienda – año 2022.</p> <p>9.2.2.2. Sistema de Planificación, monitoreo y evaluación (PME) de la planificación del Ministerio de Hacienda (pantallas del módulo de gestión de riesgos).</p> <p>9.2.2.3. Actas de reuniones DCJA, Lotería, DGII y DIGES.</p> <p>9.2.2.4. Captura de pantalla sistema de acuerdo de desempeño y competencias.</p> <p>9.2.2.5. Formulario del programa Burocracia Cero/Simplificación de trámites.</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>9.2.3. En el ministerio se cuenta con una matriz de Benchmarking/benchlearning, donde se plasman las actividades Para el proceso de actualización del PEI, se realizó un análisis comparativo de caracterización de los ministerios de hacienda o sus equivalentes en algunos países de américa latina. También se realizó una Matriz de correlación o comparación de los modelos para la gestión y rectoría de las finanzas públicas (manejo de la política de ingreso, gasto y financiamiento).</p> <p>Se han realizado otras actividades, como el Benchmarking externo de Auditoría de NOBACI con la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.2.3.1. PEI pág. 52 y 55.</p> <p>9.2.3.2. Matriz de Benchmarking/benchlearning.</p>	

<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>9.2.4. En el informe de relación de acuerdos, se evidencia que el Ministerio cuenta con 21 acuerdos: 10 están en 100% de cumplimiento, uno en un 80% y otro en un 31%. El resto de los acuerdos están en ejecución.</p> <p>Evidencia: 9.2.4.1. Informe de relación de acuerdos.</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>9.2.5. Para los años 2020, 2021 y 2022 el MH se mantuvo una puntuación de 7.00 en interoperabilidad (Acuerdo y Gestión, NORTIC A4), siendo esta la puntuación máxima en ese sub-pilar.</p> <p>De acuerdo a los resultados del subindicador del ITIGCGE, gestión de la interoperabilidad, se obtuvo un 4/4 durante el 2023.</p> <p>Para mejorar la prestación de los servicios, a todos los servicios de la categoría exoneraciones del portal web del MH, se les habilitó la opción de pago en línea y se les incluyó la opción de pago múltiple en el que los ciudadanos pueden pagar la cantidad de servicios que necesiten en una sola transacción.</p> <p>Un total de 6 servicios están interconectados con sistemas de otras instituciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> · <i>En los servicios de ITBIS en compras locales, Carnet de exención de ITBIS a las Zonas Francas (Emisión y Renovación) y servicio ISC a los seguros, Los analistas de la Dirección General de Política y Legislación Tributaria (DGPLT), tienen acceso a la plataforma de la DGII para validar los expedientes recibidos.</i> 	

	<ul style="list-style-type: none"> · El servicio de <i>Impuestos Aduanales</i>: se tramita completamente a través de VUCERD y los analistas de DGPLT tienen acceso a la plataforma para validar los expedientes recibidos. · Al igual que el servicio de <i>Licencia para operar como agente consignatario de buques</i>, se tramita a través de VUCERD y los analistas de la Dirección Jurídica tienen acceso a la plataforma para validar los expedientes recibidos. <p>Evidencias: 9.2.3.3. Resultado detallado iTICge 2020 MH. 9.2.3.4. Resultado detallado iTICge 2021, 2022 y 2023. 9.2.3.5. Índice de Interoperabilidad iTICge establecido por la OG TIC. 9.2.3.6. Automatización de los servicios.</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	9.2.6. Se realizan evaluaciones o verificaciones de documentos. En el 2021 se planificaron 13 verificaciones y se ejecutaron 12, con un cumplimiento de ejecución del 92%. Asimismo, en el 2022 se planificaron 28 verificaciones y se ejecutaron 9, con un cumplimiento de 32%. Evidencias: 9.2.6.1. Plan anual de verificación de documentos. 9.2.6.2. Verificaciones 2021 y 2022.	9.2.6 No se evidencian resultados actualizados con relación a las evaluaciones o auditorías internas.

<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>9.2.7. En el 2023 Ministerio de Hacienda (MH) recibiendo la Certificación al Nivel de Excelencia: Sello CAF+300 como parte del proceso de autoevaluación CAF, lo que demuestra su compromiso con la mejora continua y la excelencia en la gestión pública.</p> <p>En ese mismo año, la agencia calificadora Moody's mejoró la perspectiva de la República Dominicana, subiéndola de Ba3 estable a Ba3 positiva, reconociendo, entre otros factores, el manejo eficiente y proactivo de la deuda pública del país.</p> <p>En materia de las tecnologías, en 2023 el Ministerio se recertificó en las NORTIC A2 (Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado dominicano), A5 (Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios 81 Públicos del Estado dominicano) y se han mantenido las evidencias entregadas para la certificación NORTIC A7 (Norma para la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado dominicano). Contando con un total de siete (7) certificaciones NORTIC activas, otorgadas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y comunicación (OGTIC).</p> <p>En el 2022 el MH participó en el Premio Nacional a la Calidad, organizado por el Ministerio de Administración Pública. En esta premiación obtuvimos <i>un certificado</i> de participación y <i>un informe de retorno</i> con los puntos fuertes y las oportunidades de mejora.</p>	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

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

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

En ese periodo, por primera vez en su historia, el país alcanza la calificación crediticia “BB”, otorgada por la agencia Standard & Poor’s (S&P Global), poniendo a la República Dominicana más cerca del anhelado Grado de Inversión.

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

En el 2021, el gobierno logró un nuevo hito que pone a la República Dominicana más cerca del anhelado Grado de Inversión, luego de que por primera vez en su historia el país alcanzara la calificación crediticia “BB”, otorgada por la agencia Standard & Poor’s (S&P Global).

De igual manera, durante el 2021, Ministerio de Hacienda recibe felicitación del MAP por avances en el desempeño institucional, en el cual se obtuvo una

	<p>valoración de 937 puntos (94 %), resultado que representa una mejora con respecto a la puntuación previa, de 782 puntos (78%) en el año 2020. El avance es una muestra de las acciones eficientes aplicadas por Hacienda para lograr un fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.2.7.1. Sello CAF+300.</p> <p>9.2.7.2. Certificado de participación Premio Nacional a la Calidad.</p> <p>9.2.7.3. Peso categorías y Puntuación de las NORTIC A6, NORTIC A5, NORTIC A4, NORTIC A3, NORTIC A2, y NORTIC E1 en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico.</p> <p>9.2.7.4. Certificaciones NORTIC activas.</p> <p>9.2.7.5. Nota de prensa LATINFINANCE 2022.</p> <p>9.2.7.6. Nota de Prensa LATINFINANCE 2021.</p> <p>9.2.7.7. Nota de prensa Standard & Poor's mejor calificación crediticia en la historia del país.</p> <p>9.2.7.8. Nota de prensa Evaluación de Desempeño Institucional 2021.</p> <p>9.2.7.9. Nota de prensa agencia calificadora Moody's.</p> <p>9.2.7.10. Nota de prensa agencia Standard & Poor's (S&P Global).</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>9.2.8. Se evidencian los resultados de cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros de acuerdo a lo programado. Durante el período de 2022 se ejecutó el 100.0% del presupuesto vigente,</p>	

	<p>que en términos absolutos representa unos RD\$2,709.6 millones. De este monto, las remuneraciones y contribuciones representaron el 49.0%, RD\$ 1,328.2 millones; la contratación de servicios, 34.4%, RD\$ 932.4 millones; los materiales y suministros, 12.4%, RD\$ 335.8 millones; bienes muebles, inmuebles e intangibles, 4.2%, RD\$ 113.1 millones.</p> <p>Según la última evaluación del Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP) a junio del 2021 el MH obtuvo una puntuación de 94% y en el 2020, este índice fue de 94%. En el 2023, se obtuvo un promedio de 99.0% en este indicador.</p> <p>Evidencias: 9.2.8.1. Memoria Institucional del Ministerio de Hacienda 2020, 2021 y 2022. 9.2.8.2. Resumen ejecutivo suministrado por el área de presupuesto. 9.2.8.3. Memoria Institucional 2023, pág. 71.</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>9.2.9. Se evidencia resultados positivos relacionados a los logros de la institución.</p> <p>El Presupuesto General del Estado para el 2022 plantearon un déficit equivalente al 3.0% del PIB, alineado con el proceso de consolidación fiscal que ha venido llevando el Ministerio.</p> <p>El 2021 finalizó con un déficit fiscal equivalente a un 2.7% del PIB, en lugar del 3.0% presupuestado inicialmente. En el 2020 fue de 5.2% del PIB y en el 2019 fue de 1.7% del PIB.</p>	

Los ingresos fiscales registraron un crecimiento de un 12.7% con respecto lo estipulado en el Presupuesto Inicial de 2021. En el 2020 los ingresos fueron 3.8% con relación a lo presupuestado.

En materia de gasto, en 2021 logramos resolver las situaciones legales de innumerables contratos en distintas dependencias del Gobierno que dificultaron concretizar la ejecución del gasto de capital durante los primeros meses del año. Esto permitió que a finales del último trimestre alcanzáramos la meta de ejecución del gasto de capital presupuestado para el año pasado, al ejecutar 123,123.6 millones de pesos durante el 2021.

Se logró un acuerdo amigable para la terminación anticipada del contrato de concesión de la Autopista de Samaná. Como parte de la solución acordada, el Estado pagó la suma de 410 millones de dólares para finalizar el contrato de concesión, lo que se traducirá en un ahorro total de alrededor de 1,500 millones de dólares para el país. En el 2021 se produjo una reducción del monto ejecutado para fuentes de financiamiento, logrando una disminución de un 13%. Esto, en combinación de una oportuna implementación de estrategia de deuda, tuvo un impacto en la reducción de la deuda del Sector Público No Financiero en proporción del PIB de 56.6% en el 2020 a 51.1% al cierre del 2021. Con el objetivo de lograr y mantener la sostenibilidad de la deuda pública, el Gobierno realizó su primera operación de manejo de pasivos en el mercado local. La operación logró disminuir el servicio de deuda en 74,908 millones de pesos para

	<p>el período 2022-2027, quitando así presión sobre las finanzas públicas.</p> <p>Adicionalmente, redujo el costo de financiamiento de los bonos domésticos en pesos en 66.2 puntos porcentuales y alargó la vida de estos bonos de 7.83 a 8.92 años. Otra gran acción estratégica del Gobierno implementada en agosto del 2021 fue la adquisición del 49% de las acciones del capital suscrito y pagado de REFIDOMSA (recompra las acciones de REFIDOMSA)</p> <p>Evidencia: 9.2.9.1. Memoria Institucional MH 2020, 2021 y 2022.</p>	
--	--	--

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