



***GUIA CAF 2013  
PARA LA REALIZCION DEL AUTODIAGNÓSTICO***

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO**

**FECHA**

**JULIO 2020**

## MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar una auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
  6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
  7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### CRITERIO 1: LIDERAZGO

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

#### **SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p>	<p>En la Unidad de Análisis Financiero se tiene formulado el Plan Estratégico Institucional 2019-2022, el cual establece la revisión periódica de la misión, visión y valores (cada 4 años). La última revisión se realizó en el año 2019 para la emisión de éste, en la cual se aplicó una metodología de trabajo que involucró a los grupos de interés y a los colaboradores de la institución.</p> <p>La Misión y Visión se encuentran enmarcada en la recepción, en los carnets de los colaboradores de la institución, hacemos mención en todas las actividades, a la vez que monitorea el empoderamiento de los empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Documento de la misión y visión, reuniones, enmarcado en la recepción, registro de participantes agenda, lista de asistencia, minutas, fotos. Asimismo, se disponen de fotos, que reflejan la realización de un proceso de socialización, a través de mesas de reuniones para el levantamiento de la misión y la visión de la institución.</p>	
<p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero contempla un marco de valores definido de manera oportuna, los valores están orientados al logro de los objetivos institucionales, basados contra el Lavado de Activos, Financiamiento de Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. Se monitorea y evalúa el cumplimiento y el apego al Código de Ética Institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Enunciado de valores (Confidencialidad, Integridad, Compromiso y Objetividad), y coreos de reuniones, agenda de trabajo, y valores colgados al portal de transparencia.</p>	
<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>La política Institucional establece que en todos los documentos y actividades oficiales se debe hacer mención del enunciado de la misión, visión y valores, tanto para los empleados como para los demás grupos de interés.</p> <p>El proceso de diseño del logo también se realizó como forma de relanzar la imagen institucional, se procuraron los siguientes requisitos para el mismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El logo debe de reflejar lo que somos,</li> <li>• Que hacemos,</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que nos identifique como UAF.</li> <li>• Que no se parezca a ninguna otra UAF</li> </ul> <p>Se recibió una cantidad mayor de 20 opciones y a través de las votaciones de todo el personal con que contaba la UAF para ese momento, se decidió el logo que hoy nos representa.</p> <p>Para asegurar una comunicación de la misión, visión y valores a los colaboradores de la organización y los grupos de interés Se aplicó una encuesta a supervisores, es decir: Dirección General de Impuestos Internos, Superintendencia de Bancos, Superintendencia del Mercado de Valores, entre otras instituciones supervisoras.</p> <p><b>Evidencias:</b> página web, mural, boletines, talleres, planes, proyectos.</p>	
<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional (2019- 2022) establece la revisión periódica de la misión, visión y valores siendo la última revisión realizada en el año 2019 en la cual se aplicó una metodología de trabajo que involucró grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico 2019-2022, listado de asistencia</p>	
<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>Se conformó la comisión de ética, la institución cuenta con un Código de Ética dirigido a los servidores basado en la Ley de Función Pública No. 41-08 y en los lineamientos de la DIGEIG A través del monitoreo al cumplimiento de la Ley 200-04 que establece la prevención a la corrupción.</p> <p>Para prevenir comportamientos no éticos se realizó un proceso de reclutamiento del personal y así asegurar sus competencias e idoneidad.</p> <p>Además, se actualizan con frecuencia mensual las declaraciones de patrimonio y acuerdos de confidencialidad y seguridad de la información.</p> <p>Finalmente, se instaló el buzón de sugerencias y denuncias y se generan y se dan seguimiento a las distintas capacitaciones que realiza la Comisión de Ética.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acta de conformación listados de participación, Manual de Cargos y Manual de Código de Ética. Procedimiento de reclutamiento de los colaboradores de la UAF. Declaración con vínculos Sujetos Obligados (SO) y Personas Expuestas Políticamente (PEP).</p>	

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Se conformó la comisión de ética, la institución cuenta con un Código de Ética dirigido a los servidores basado en la Ley de Función Pública No. 41-08 y en los lineamientos de la DIGEIG A través del monitoreo al cumplimiento de la Ley 200-04 que establece la prevención a la corrupción.</p> <p>Para prevenir comportamientos no éticos se realizó un proceso de reclutamiento del personal y así asegurar sus competencias e idoneidad.</p> <p>Además, se actualizan con frecuencia mensual las declaraciones de patrimonio y acuerdos de confidencialidad y seguridad de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b> Declaración con vínculos Sujetos Obligados (SO) y Personas Expuestas Políticamente (PEP). Procedimiento de reclutamiento de los colaboradores de la UAF. Declaraciones Jurada de Patrimonio y privada de ingresos, manual de cargos y fotos de actividades de la Comisión de Ética. Informe de ejecución del Plan Anual de Compras y Contrataciones año 2020.</p>	
<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>En la Unidad de Análisis Financiero se promueve la confianza, el respeto mutuo y el compromiso entre la dirección, encargados departamentales y sus colaboradores, promoviendo las iniciativas de estos en base a orientación permanente de la Directora General.</p> <p>Se conformó la comisión de ética, la institución cuenta con un Código de Ética dirigido a los servidores basado en la Ley de Función Pública No. 41-08 y en los lineamientos de la DIGEIG A través del monitoreo al cumplimiento de la Ley 200-04 que establece la prevención a la corrupción.</p> <p>Para reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto se han realizado diferentes procesos y actividades, entre ellos: Encuesta de clima Organizacional, Team Building Day, Capacitaciones a los líderes y todo el personal que desee. Se han realizado actividades por celebración de navidad (Aguinaldo general y por piso, concurso de decoración, compartir navideño institucional, entre otros).</p> <p><b>Evidencia:</b> Foto de trabajo en equipo y actividades de navidad y demás días festivos, Código de Ética, fotos actividad de integración, listado de charla día de la mujer y día de los padres.</p>	

## SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia la existencia de estructuras que garantizan un buen sistema de gestión y detallan los cargos comunes y típicos de la carrera administrativa general y su correspondiente ubicación dentro de los grupos ocupacionales.</p> <p>Se realizó la definición de los cargos típicos y misionales, así como también un levantamiento de información de las unidades de Latinoamérica, Panamá, Colombia y Chile. Se revisaron las 40 recomendaciones de GAFI (específicamente el número 29, que dice qué tiene que ser una UAF). Se analizó la evaluación de 4ta ronda que había hecho GAFILAT y vimos las recomendaciones hechas a otras UAF.</p> <p>También se contrató la Firma de Deloitte, por el MAP, que ayudó a todo el Sistema de Documentación, todos los procesos de las áreas misionales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico, Manual de Cargos Comunes y Típicos (RH-MA-001), Manual de Organización y Funciones (RH-MA-002) y Resolución UAF-RS-002-2018. Contrato del MAP, Contrato Deloitte.</p>	
<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>La institución identifica las prioridades y los cambios necesarios para un mejor desempeño y logro de los objetivos. La institución contempla un sistema de gestión de calidad, con control de informaciones documentadas, para controlar la estandarización de los procesos.</p> <p>Se realizó un levantamiento de información institucional, tomando como referencia la estructura organizacional de las distintas UAF's de Latinoamérica. A partir de esta línea base, se identificaron y fijaron las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, desempeño y la gestión de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico, minutas de reuniones, Informes de la Directora General, organigrama actualizado, informaciones controladas el SGC y las distintas resoluciones de las estructuras organizativas.</p>	
<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las</p>	<p>Todas las áreas han elaborado sus Planes Operativos por año, con los cuales el Departamento de Planificación y Desarrollo le hace revisiones a cada área para realizar seguimientos a los objetivos. Para la elaboración de los planes, tenemos establecido el Manual de funciones.</p>	

<p>necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>Existen distintos mecanismos para cuantificar los resultados de la gestión, desagregado en diferentes niveles desde la organización en general, sus distintas áreas, hasta los colaboradores que conforman la institución. Se pueden citar los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y Evaluación de Desempeño</li> <li>• Los instrumentos de PEI y POA, que se realizaron en consonancia con las evaluaciones que realizó GAFILAT y EGMONT.</li> <li>• Metas internas y resultados de las recomendaciones.</li> </ul> <p>Con frecuencia semestral, GAFILAT realiza los informes de cada país y desde esta UAF se remiten las informaciones con la parte que nos corresponde. También se remite información a EGMONT cada dos años y se enviaron ya los censos Bienales. Desde Planificación y Desarrollo, se cuenta con un Plan de Auditorías Internas con sus informes y plan de mejoras.</p> <p><b>Evidencia:</b> Matriz de POA, Informes de Seguimiento y Evaluación de la Planificación, Acuerdo de desempeño.</p>	
<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>La Institución implementó la Gestión de Riesgo, en lo cual se está conformando la comisión de riesgo con el soporte del Departamento de Planificación y Desarrollo donde se evalúan y analizan los objetivos establecidos en el Plan Estratégico y los POAs; así como las Matrices de Riesgo, propuestas por las Normas de Control Interno (NCI) de la Contraloría General de la República.</p> <p>La institución utiliza un sistema Manage Engine, el cual se reciben los servicios, se manejan los incidentes y problemas, maneja proyectos y estadísticas operacionales.</p> <p>De manera institucional, el sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización, se emplean los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las auditorías internas</li> <li>• Indicadores presidenciales de seguimiento mensual</li> <li>• Memoria de Gestión Institucional Anual</li> <li>• Plan Estratégico con su informe de seguimiento anual</li> <li>• Seguimiento Trimestral del POA</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Seguimiento POA, Plan Estratégico, Matriz NOBACI, Matrices de Riesgo, Informes de Actividades realizadas, reportes de incidentes y estadísticas del Manage Engine.</p>	

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>La institución trabaja con la Guía de Autodiagnóstico CAF, con la finalidad de implementar acciones de mejora en los puntos identificados. También, tenemos la norma gubernamental A3, que trabaja con los datos abiertos.</p> <p>Se están realizando capacitaciones a distintos colaboradores de la UAF como auditores internos, bajo la sombrilla de la norma ISO 9001:2015. También, se ha realizado una auditoría interna para verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad de Análisis Financiero (UAF) es conforme con los requisitos establecidos en su información documentada, a través del cual se pudo evidenciar la trazabilidad en el proceso de Control Documentación y realizar un levantamiento para fortalecer el sistema de gestión de la calidad institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Guía CAF, Certificación Norma A3, Certificado de capacitación, plan de auditoría, informe de auditoría interna</p>	<p>No tenemos la norma E1, A2, A4, A5, A7</p>
<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación realiza acciones para brindar a las distintas unidades las facilidades de una información más acabada y rápida, lo que nos ayuda a cumplir nuestros objetivos a la mayor brevedad posibles. Llevando nuestro Plan Estratégico alineado con la administración electrónica. Además, se desarrollan aplicaciones para mejora de los procesos operativos.</p> <p>Desde la UAF, toda la información recibida que proviene de los Sujetos Obligados (SO) con respecto a cuestiones misionales, vienen por página web y cifrado.</p> <p>A través del Departamento de Tecnología de la Información de la Unidad de Análisis Financiero, se ha ejecutado el Proyecto GoAml, que es una aplicación que forma parte del paquete de software GoPortfolio, desarrollado y administrado activamente por el Programa de modelización e innovaciones tecnológicas de las Naciones Unidas (Software Products for Member States (SPMS)). GoPortfolio es un conjunto de modelos innovadores y software especialmente diseñados para ayudar a los Estados miembros en la lucha contra el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el crimen organizado. Esto es para, es brindar soporte al proceso de envío de Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) y Reportes de Transacciones en Efectivo (RTE) que realizan los diferentes sujetos obligados desde sus entidades financieras y no financieras.</p> <p>Asimismo, la institución cuenta con Redes electrónicas como prensa mediática (Instagram, Linked In, Twiter y su página web).</p> <p>Con relación al aula virtual, la UAF se ha mantenido en constante capacitación de manera virtual, una de estas capacitaciones es con el Sistema TRE (software: Citrix receiver) de la Contraloría General de la</p>	

	<p>República (CGR), el cual demanda varias horas hombres. Este sistema tiene como objetivo reunir una red de trabajo intra e interinstitucional orientada a fortalecer las capacidades de gestión de los procesos administrativos, mejorando la eficiencia y la transparencia de sus servicios. Presentando a su vez beneficio en la Administración estatal, la estandarización de los requisitos de Contratos de: Servicios Personales, Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico, Pagina web, Imagen del sistema de Contabilidad, Imagen sistema de Activo Fijos, enlaces en los sistemas, sistema GoAml, formulario de la implementación de la ITICge, sistema de digitalización AQUARIUS, Informe de seguimiento de Proyecto GoAML</p>	
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La Directora General involucra diferentes áreas de la institución en diversos trabajos y proyectos con la creación de comisiones.</p> <p>Se han creado distintos comités, estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Técnico,</li> <li>• Comité de Inteligencia (ROS y RTE),</li> <li>• Comisión de Ética,</li> <li>• Comité de Compras,</li> <li>• Comité de Salud y Seguridad</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Documentos de creación de comités, Miembros de las diferentes comisiones.</p>	
<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>A lo interno, la institución mantiene una comunicación efectiva con todos los colaboradores a través de correos electrónicos y comunicados. Externamente, se mantiene informado al usuario de las actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia.</p> <p>Fue creada la Política de Comunicaciones CM-PO-001. Además, el departamento de TIC facilita grupo de correos, están creados las redes sociales y existe un correo de mesa de ayuda interno y externo.</p> <p>Se reitera también, la creación de distintos comités para una comunicación interna y externa eficaz estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Técnico,</li> <li>• Comité de Calidad de Inteligencia (ROS y RTE),</li> <li>• Comisión de Ética,</li> <li>• Comité de Compras,</li> <li>• Comité de Salud y Seguridad</li> </ul>	

	<p>Se dispone de buzones de sugerencias y quejas, encuestas de validación de los servicios al público con el que trabaja la institución y murales en los distintos pisos y áreas comunes para informar datos de interés colectivo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Correos electrónicos, reportes, fotos de los buzones, minutas de reuniones gerenciales y documentos de creación de los distintos comités que operan en la UAF, Política de Comunicaciones CM-PO-001, Redes Sociales, Página Web Institucional.</p>	
<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La institución está trabajando arduamente con los controles internos y las mejoras continua de trabajo, brindando esto la oportunidad a nuestros encargados o líderes a que demuestren el compromiso asumido, implementando en sus áreas una cultura de innovación y mejora dando seguimiento a las mismas. Estos se realizan mediante la retroalimentación por comunicaciones, reuniones y capacitaciones.</p> <p>Se dispone del equipo de Comités, para que se presente y se asuma el plan de mejora de las auditorías, de cumplimiento de los POAs, presentaciones y capacitaciones que se piden para su personal.</p> <p>Además, fue elaborada una guía de teletrabajo, encuestas virtuales, matrices de clasificación de Reportes de Operación Sospechosa (ROS), Indicadores de Seguimiento a Teletrabajo,</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de reuniones, formularios de Mejoras, Presentaciones de POA, guía de teletrabajo, plan de mejora post auditoría interna, Innovación del servicio certificado del Sujeto Obligado (SO) en línea, webinar, uso de Microsoft teams para reunión, Webinars e Interno (RRHH, Dir. Gral., Coordinación).</p>	
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>La Directora General y los encargados de los principales departamentos y divisiones comunican a todos los empleados de la institución las expectativas y objetivos que motivan las nuevas iniciativas. Para ello, se llevan a cabo reuniones internas, se realimenta a los Sujetos Obligados de las expectativas UAF y los organismos internacionales, se hacen capacitaciones que posteriormente publican para el aprovechamiento de todos los posibles interesados.</p> <p>Se ejecutan reuniones periódicas, sobre el mercado, como trabajan sus Sujetos Obligados, y organismos internacionales. Además, se le rinde informe al Comité de Antilavado, logros y compromisos del país.</p> <p>Internamente, a los empleados se realizan acuerdos de desempeño, explicando su carga de trabajo con relación al POA del área.</p> <p><b>Evidencia:</b> Talleres y comunicaciones con el correo y publicaciones en la página y redes sociales. Minutas, informes, documentos publicados, Acuerdos de Desempeño,</p>	

### SUBCRITERIO 1.3. Motivar Y Apoyar A Las Personas De La Organización Y Actuar Como Modelo De Referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>La Institución se rige bajo las diferentes Normas y Políticas, donde se establecen y se definen nuestros objetivos, tomando estos en cuenta los valores que nos rigen, estableciendo compromiso con los encargados, servidores públicos y proveedores; siendo un ejemplo cumplir las metas basándonos en los valores preestablecidos con la transparencia y eficacia, utilizando nuestro portal para subir nuestras informaciones al público con integridad y honestidad. Se realizan reuniones que nos sirven para la evaluación de los objetivos.</p> <p>También el departamento de RRHH se empeña en proveer a la institución los candidatos para ocupar los puestos vacantes, a través de la contratación del personal idóneo, basado en un procedimiento orientado a la detección de competencias, a través de un proceso de contratación ordenado, eficiente y equitativo. Además, planificar, coordinar y dirigir la capacitación, adiestramiento de los colaboradores de la Institución, mediante actividades de formación y desarrollo, en base al programa curricular aprobado por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional, Portal, Valores de la Institución, Plan de Capacitación y su ejecución.</p>	
<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>La institución promueve la confianza y respeto entre sus líderes y empleados, con medidas proactivas, socializaciones y empoderamiento de cada encargado.</p> <p>El Departamento de Recursos Humanos ha realizado diversas actividades para el fortalecimiento institucional y promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebración de los cumpleaños de los colaboradores de la UAF,</li> <li>• Celebración del día de la mujer, en donde se realizó una charla motivacional y participaron 50 colaboradoras,</li> <li>• Celebración del día de las madres, festejando la felicidad de otorgar vida de 31 madres de la institución,</li> <li>• Celebración del día de los padres, donde fueron invitados todos los hombres de la UAF y recibieron una charla sobre masculinidad responsable, contando con la participación de 40 colaboradores,</li> <li>• Conmemoración del día internacional de la lucha contra el cáncer de mama, actividad en la que se realizó una charla sobre cómo prevenir en cáncer de mama y cervicouterino para todos los</li> </ul>	

	<p>colaboradores de la UAF y se les colocaron cintas rosadas para promover la prevención a tiempo, participando 51 colaboradores,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otorgamiento de bonos escolares, para las madres, padres y navideños,</li> <li>• Realizamos en el mes de abril 2019 un Team building “Team Explorers” con todos nuestros colaboradores, en donde se desarrollaron actividades de integración y recreación con todo el personal, motivando la participación, la colaboración y el trabajo en equipo</li> <li>• En la celebración del aniversario institucional (junio 2019) fueron reconocidos 9 empleados por su antigüedad en la UAF y 3 empleados por su excelencia técnica y 1 colaboradora por su identificación con la institución.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de actividades.</p>	
<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La institución cuenta con controles internos definidos para una mejor y eficaz información al personal. Utilizamos comunicaciones, reuniones (si lo amerita), así como los correos electrónicos institucionales.</p> <p>Se dispone de buzones de sugerencias y quejas, encuestas de validación de los servicios al público con el que trabaja la institución y murales en los distintos pisos y áreas comunes para informar datos de interés colectivo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Correos de la Institución, Minutas, Listado de Asistencia.</p>	
<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>La Institución en su Manual de Cargos Comunes y Típicos (RH-MA-001) y Manual de Organizaciones y Funciones (RH-MA-002) están bien definidas las responsabilidades para cada puesto, se le ofrece apoyo necesario, contribuyendo con suministrar los recursos necesarios, equipos, asesorías, comunicación y capacitaciones.</p> <p>Se realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Evaluación de Desempeño,</li> <li>• Plan de Capacitación Anual,</li> <li>• Pasantías nacionales e internacionales,</li> <li>• Aprobación de becas y maestrías, permisos y licencias para culminar estudios, designación para participar en temas nacionales (pago viaje, apoyo visa),</li> <li>• Pago de certificaciones internacionales (Certificaciones de FIBA, de Delitos, De Riesgos, De ISO),</li> <li>• Membresías a revistas especializadas en capacitaciones de acuerdo con la misión institucional.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Cargos Comunes y típicos (RH-MA-001), Manual de Organizaciones y Funciones (RH-MA-002), Plan de Capacitación, Fotos de áreas de trabajo, Certificados, Acuerdo de Desempeño</p>	

<p>5. Proporcionar Retroalimentación a todos los Empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>La Directora General, directores y encargados realizan actividades de retroalimentación con los colaboradores de las diferentes áreas según el proceso que se está llevando a cabo; pueden ser reuniones, correos electrónicos, llamadas, para cumplir con nuestros objetivos y así lograr un mejor desempeño individual y grupal.</p> <p>Además, se realizan entrevistas, socializaciones, evaluaciones y reuniones para proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal como individual.</p> <p><b>Evidencia:</b> Evaluación del Desempeño, Circulares, Murales, Capacitaciones a Empleados, Listas De Asistencias, Copias de Certificados, Minutas de Reuniones.</p>	
<p>6. Animar, Fomentar y Potenciar a los Empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La institución cuando va a realizar un determinado trabajo crea comisiones tomando en cuenta el potencial del empleado, la responsabilidad y sus competencias, esto nos ayuda a fomentar y animar al personal a un mejor desempeño.</p> <p>Para la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, la UAF contempla los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de cargos indicando funciones,</li> <li>• Se designan colaboradores para representar a la Dirección General, tanto interno como externo al país, y en la mesa técnica,</li> <li>• Se realizan informes para los organismos internacionales y el Comité de Lavado,</li> <li>• Se realizan Congresos, organizado por el área de Prevención y Educación,</li> <li>• Se delega representación en la coordinación de financiamiento de terrorismo en GAFILAT, GELAVEX y las reuniones de TIAR, la evaluación de la OEA para corrupción y la mesa de proliferación de armas de destrucción masiva,</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Correos Electrónicos, Minutas de Actividades, Fotos de Actividades, Manual de Cargos.</p>	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>La institución promueve una cultura de aprendizaje y respalda e incentiva a sus colaboradores a participar en talleres y actividades propias de sus competencias, que los ayuden a seguir avanzando en sus metas.</p> <p>Se realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Evaluación de Desempeño,</li> <li>• Plan de Capacitación Anual,</li> <li>• Pasantías nacionales e internacionales,</li> <li>• Aprobación de becas y maestrías, permisos y licencias para culminar estudios, designación para participar en temas nacionales (pago viaje, apoyo visa),</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de certificaciones internacionales (Certificaciones de FIBA, de Delitos, De Riesgos, De ISO),</li> <li>• Membresías a revistas especialidades en capacitaciones de acuerdo con la misión institucional.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Talleres y Capacitaciones Realizadas, Fotografías, Lista de Participantes, Acuerdos de Desempeño, Plan de Capacitaciones.</p>	
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>La institución demuestra la relación a través de la retroalimentación del personal, con recomendaciones para mejoras de los procesos. Esto es a través de los espacios que se han construido en las reuniones, en las consultas por temas de expertos, se consensua y se rectifican las decisiones.</p> <p>Existe el Comité Técnico, ante de la Dirección General, el cual emite observaciones, recomendaciones o propuestas a determinados temas, para luego ser revisado por la Dirección General.</p> <p>Se procura la participación de los colaboradores de cada área en los distintos comités para una comunicación interna y externa eficaz estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Técnico,</li> <li>• Comité de Inteligencia (ROS y RTE),</li> <li>• Comisión de Ética,</li> <li>• Comité de Compras,</li> <li>• Comité de Seguridad y Salud</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de Reunión, Documentos de Conformación de Comités, Actas de reunión Comité Técnico.</p>	
<p>9. Reconocer y Premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>La Institución para reconocer y premiar los esfuerzos de nuestros empleados de manera individual y/o colectiva, son entregados bonos por desempeño, reconocimientos al esfuerzo y al trabajo, tomando en cuenta el tiempo de labor y el esfuerzo para aprender y seguir avanzando.</p> <p>También se han creado los distintos premios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Premio al Servidor Público</li> <li>• Reconocimiento por antigüedad,</li> <li>• Evaluación de Desempeño,</li> <li>• Voluntario del Año</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Bonos por Desempeño a los empleados y fotos de reconocimientos.</p>	

<p>10. Respetar y Responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución respeta y responde las necesidades del personal cada vez que es necesario, dándole su apoyo siempre.</p> <p>Atendiendo a las necesidades y circunstancias personales de cada colaborador, se ha adoptado las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de Licencia de Paternidad</li> <li>• Vacaciones Especiales</li> <li>• Licencias de Salud</li> <li>• Licencia sin disfrute de sueldo</li> <li>• Medidas de prevención del COVID,</li> <li>• Licencias por salud,</li> <li>• Licencia por lactancia y por embarazo</li> <li>• Celebración de los días de la madre, el padre, día de reyes y de la mujer</li> <li>• Al personal que no tiene transporte se le flexibiliza el horario</li> <li>• Préstamos de “Empleado Feliz” con el Banco de Reservas.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Formularios de Acción de Personal donde especifica: Permisos, Licencias, Estudio, Vacaciones y Casos Especiales. Licencia por maternidad adoptiva.</p>	
---	--	--

### SUBCRITERIO 1.4. Gestionar Relaciones Eficaces Con Las Autoridades Políticas Y Otros Grupos De Interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades actuales como futuras y compartir estos datos con la organización</p>	<p>La Institución, por medio de reuniones, realiza análisis definiendo así las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, las que son canalizadas a las áreas competentes.</p> <p>Desde la UAF, se realiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación Nacional de Riesgos,</li> <li>• Evaluación Mutua,</li> </ul> <p>Se han desarrollado sinergia de acercamiento y retroalimentación. Entre los cuales están, los temas de Sujetos Obligados (publicación de documentos, capacitaciones, reuniones, comunicaciones) y se hace con las UAFs homólogas y organismos de informes de cómo se trabaja y resultados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Listados de Participación, Reportes de análisis, X Congreso de Antilavado organizado por Bancamérica, espacio donde se presentó los “Resultados de la Evaluación del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)” al país en materia de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.</p>	
<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>A través de las informaciones ofrecidas a la Autoridades Competentes, la institución ha contribuido a definir políticas públicas relacionadas contra el Lavado de Activos Financiamiento de Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masivas.</p> <p>Desde la UAF, a través de la Secretaría Técnica de Lavado, se asesora a los miembros del tema para mejorar el sistema, organización de congresos, reuniones sectoriales con inmobiliarias, dealer, Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP). Se le rinde información al comité en base a la expertiz y el Comité define políticas y traza las recomendaciones. Se hace una estrategia Nacional de Mitigaciones de Riesgos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos con las Autoridades Competentes. Participación directora y equipo técnico ley 155-17, Temas de Agenda de Comité agotados, Congresos, Reglamentos de aplicación de la ley, cambios de la ley, Comunicaciones del comité a los supervisores, creación de mesas técnicas, supervisión, operativa y comité técnico formando parte dentro del marco de nuestras funciones.</p>	

<p>3. Identificar las Políticas Públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>El Departamento Jurídico da seguimiento a las unidades de la institución, para que estas cumplan con las disposiciones y normas de los organismos rectores.</p> <p>Para el diseño de las políticas públicas más relevantes para la institución y la sociedad dominicana, se tiene como punto de partida las líneas de acción y los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento Actualización de Normas Jurídicas (CJ-PR-003). Ley 155-17</p>	
<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>Los objetivos y metas de la Institución están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales asignadas. Con frecuencia trimestral y anual se elaboran en la UAF los informes de seguimiento al Plan Operativo Anual y el Plan Estratégico, los cuales se desprenden y alimentan directamente a la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Plurianual del Sector Público.</p> <p>También se genera información para ayudar a que instituciones como el Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana, la Dirección Nacional de Control de Drogas para combatir la delincuencia organizada, entre otras instituciones públicas y privadas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico, Memorias de Gestión e informes de seguimiento al POA y al PEI</p>	
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>La UAF involucra a las autoridades del sector público, privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional. Se cuenta con la participación de distintos grupos de interés, entre ellos políticos que se dan cita en el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos en políticas públicas. Se les involucra también en mesas de discusión sobre el tema misional y se participó en el Congreso Nacional, en sus dos cámaras, para la adopción de la Ley 155-17.</p> <p><b>Evidencia:</b> Invitación y fotos del Congreso y evidencia de aprobación de la ley contra el lavado de activos.</p>	
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Desde la UAF se reciben de manera constante invitaciones para asistencia técnica en el Congreso Nacional, El Ministerio de relaciones Exteriores, Organismos Internacionales, entre otras instancias que necesiten de la colaboración con temas de lavado de activos, Narcotráfico, Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.</p> <p><b>Evidencia:</b> Invitación y fotos del Congreso y evidencia de aprobación de la ley contra el lavado de activos.</p>	

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONG), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades, etc.).</p>	<p>La institución desarrolla y mantiene alianzas y trabajos en red con las Autoridades Competentes, brindando asistencia técnica en el Congreso Nacional, el Ministerio de Relaciones Exteriores, Organismos Internacionales, entre otras instancias que necesiten de la colaboración con temas de lavado de activos, Narcotráfico, Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.</p> <p>Se han realizado Acuerdos de Cooperación Interinstitucionales (memorandos de entendimiento) y se han realizado acuerdos para el fomento con las ONGs, así como también estudios aliados, capacitaciones con universidades y acuerdo con FIBA.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de Reuniones, memorandos de entendimiento.</p>	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La institución participa en actividades y talleres de concientización LA/FT/PADM.</p> <p>Desde la Dirección de Coordinación se coordinan las capacitaciones nacionales sobre el tema, a partir de las necesidades detectadas tanto por las áreas de la UAF, como por requerimientos de las demás autoridades competentes, u organismos internacionales, a ser impartidas a los sujetos obligados y al público en general. Se gestiona con las áreas competentes de la UF y con las instituciones homólogas la logística de recepción de capacitadores internacionales que reciba la institución. También, se realiza el levantamiento de necesidades de capacitación del país, sobre temas de Lavado de activos y financiamiento del terrorismo a ser enviado a GAFILAT.</p> <p>Asimismo, desde el área Jurídica se redactan los documentos legales, de los contratos sobre asistencia técnica, ejecución de programas, acuerdos, notarizaciones, registros de títulos, entre otros, en los cuales la Institución sea interviniente, para regularizar y respetar los marcos legales existentes.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos y convocatoria, Programa de Capacitaciones.</p>	
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>La Institución, a través de las informaciones publicadas en nuestra página web institucional se transparentan los servicios ofrecidos, resaltando el trabajo y el reconocimiento de la institución en la sociedad.</p> <p>Además, a través de la Dirección de Coordinación, se gestionan las capacitaciones para las representaciones tanto a nivel nacional, como internacional.</p> <p>Asimismo, el área de Comunicaciones y TIC gestionan la administración de la página web, redes sociales, media tours en los distintos medios de comunicación, de televisión y radio, canal de YouTube, prensa y acciones formativas en universidades.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b> Pagina Web, Redes sociales, canal de YouTube, fotos de capacitaciones y notas de prensa.</p>	
<p>10.Desarrollar un Concepto Especifico de Marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>En nuestra Página Web se pueden ver los productos y servicios que brindamos a los grupos de interés y además se visualizan todos los programas y proyectos realizados con los grupos de interés. Así como también en las publicaciones a través de nuestras redes sociales.</p> <p>A través del equipo de Comunicaciones se imprimieron y distribuyeron la ley 155-17 y los estudios sectoriales y las guías trabajadas en el Comité. Se regalaron a los grupos de interés, a los gremios, en el congreso a todos los ponentes, en los programas televisivos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Página web, Fotos. Redes sociales, Ley 155-17 impresa, Estudios.</p>	

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

### **SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>La ley 155-17 identifica los segmentos de los grupos de interés. La institución tiene identificados los grupos de interés relevantes para trabajar y comunicarse en conjunto, establecidos en su Plan Estratégico.</p> <p>La UAF realiza reuniones con los gremios y autoridades competentes. Tenemos MOUS, que son acuerdos de cooperación interinstitucional con los grupos de interés, tenemos estrategias de capacitación hacia los grupos de interés y tenemos tres mesas en las que participamos el Comité Técnico, la Mesa de Supervisión y la Mesa Operativa.</p> <p>A través del Comité Nacional contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (CONCLAFIT) se identifican a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico, Listas de Asistencias, Minutas de Reuniones, Documentos que surgen, Ley 155 17, Inventarios MOUS, Planes de Capacitación.</p>	
<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>La Dirección de Coordinación realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección de necesidades crea planes de capacitación hacia los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, que se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión.</p> <p>A los sujetos obligados, a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía y se sostienen reuniones con los gremios de los Sujetos Obligados desde el área de Análisis, a fin de recibir retroalimentación.</p> <p>Cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los Sujetos Obligados, se les consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes. Además, en cada una de las mesas brindamos retroalimentación a los componentes de la mesa del trabajo que realizamos.</p>	

	<p>Trimestralmente, se realizan estudios de calidad de los reportes que recibimos, que le son enviados a las Autoridades Competentes de supervisión, a fin de que puedan tener un conocimiento de cómo andan sus Sujetos Obligados.</p> <p>Con frecuencia anual, se publican las estadísticas, así como un informe general de la calidad de los reportes por sectores y distintos estudios sectoriales que le permiten a nuestros grupos de interés conocer el impacto que sus ejecuciones tienen en la función de la UAF y viceversa.</p> <p>En nuestra condición de Secretaría de CONCLAFIT, remitimos informes periódicos con respecto a nuestra ejecución ante los organismos internacionales en los que representamos al país.</p> <p>Además, existe un programa de pasantías y capacitaciones cruzadas, que hemos hecho con Autoridades competente, donde se envían personal en ambas instituciones. De esta manera se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes de reuniones el Grupos de interés, estudios en página web, comunicaciones de envío a las autoridades competentes., minutas de reuniones con Sujetos Obligados, correos enviando informe al presidente del Comité, las evidencias de las mesas, Comunicación Sujetos Obligados, Programa de Pasantía con Ministerio Publico y Superintendencia del Mercados de Valores.</p>	
<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>En la UAF se realizan estudios de riesgos de sectores a los fines de poder concluir qué tan proclive son para lavar activos y todos los factores son medidos.</p> <p>Dada nuestra función de secretaria técnica de comité, somos los encargados de realizar la Evaluación Nacional de Riesgos sobre Lavado de Activos (LA), Financiamiento del Terrorismo (FT) y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PADM), con la finalidad de orientar la creación y aplicación de las políticas para mitigar los mismos.</p> <p>También se realizan monitoreo a determinadas sectores para identificar tendencias y patrones relacionados con el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo e identificar blancos específicos, seguir el rastro de actividades o transacciones particulares y determinar los vínculos entre esos blancos y posibles infracciones de lavado de activos, los delitos determinantes y el financiamiento del terrorismo. De esta manera se recopila, analiza y revisa de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, entre otras.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b> Resumen Ejecutivo de la ENR, El Plan Nacional de Mitigación de Riesgos de NA, Ley 155 17, Informe La evaluación mutua de GAFILAT, Aprobación del Comité de La actualización de la ENR, a solicitud UAF.</p>	
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo recopila de forma sistemática información relevante de gestión de la institución, a través de la realización de Informes trimestrales de ejecución del Plan Operativo Anual. Además, se actualizan los indicadores presidenciales con frecuencia mensual.</p> <p>Anualmente se da seguimiento al PEI, se realizan reuniones de Staff Gerencial y Ampliado donde cada área rinde información de sus áreas. Asimismo, se realizan Auditorías Internas y Planes de mejoras.</p> <p>Además, se realizan informes sobre el desempeño del país, bianuales a EGMONT y semestrales a GAFILAT y la presentación de estadísticas operativas del trabajo institucionales. Todo esto con el respaldo de las estadísticas de la Dirección de Análisis. De esta manera se provee información relevante de gestión, sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b> Memoria Institucional, Minutas, Informes, Planes de Mejora, Calendario de Auditorias, Publicación en Pagina web de estadísticas e informes, PEI, POA.</p>	
<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo, con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Para realizar el Plan Estratégico Institucional, con la colaboración de todas las áreas de la institución, se realizó un análisis FODA para la formulación de los objetivos y metas incluidos en el plan. también, la UAF realizó su Matriz de Riesgos institucional y la misma se actualiza con frecuencia anual o en el momento que se contemple un nuevo riesgo.</p> <p>El sistema de calidad actual de la institución contempla la medición de NOBACI, SISMAP, OPTIC, SISCOMPRAS, iTICge, Gestión Presupuestaria y el Portal de Transparencia. Además, se miden y, en base a las amenazas, se reestructuran proyectos por Pandemia COVID-19 y su presupuesto, entre ellos: el Proyecto GoAML, la mudanza hacia un nuevo edificio, la Plenaria de GAFILAT, El Congreso Antilavado de Activos. Se envió comunicación de DIGEPRES y Ministerio de Hacienda, para sustentar fondo adicional para el Congreso, muebles y plantas eléctricas. Esto es para analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Análisis FODA. Matriz de Riesgos 2020, Comunicación a Hacienda sobre presupuesto, Comunicación de suspensión de plenaria e informe de reestructuración de Congreso, Comunicación DIGEPRES.</p>	

**SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>A partir de la misión y visión, la institución ha elaborado el Plan Estratégico Institucional correspondientes al 2019-2022. El cual establece la revisión periódica de la misión, visión y valores, siendo la última revisión realizada en el año 2019 en la cual se aplicó una metodología de trabajo que involucró grupos de interés.</p> <p>Para la contribución del PEI, se formulan planes anuales y se miden con frecuencia trimestral, mediante informes.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual de las áreas, Página web e informes de Planes y proyectos.</p>	
<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>A través de los resultados del levantamiento de necesidades, la institución desarrolla una estrategia dando prioridad a las expectativas y necesidades de los grupos de interés. La Dirección de Coordinación un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección de necesidades crea planes de capacitación hacia los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, que se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión.</p> <p>A los sujetos obligados, a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía y se sostienen reuniones con los gremios de los Sujetos Obligados desde el área de Análisis, a fin de recibir retroalimentación.</p> <p>Para involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades, también se realizan encuestas de congresos a gremios, autoridades competentes para saber qué temas se deben presentar para el próximo año.</p> <p><b>Evidencia:</b> Minuta de reuniones, encuestas de revisión de necesidades por medio de las preguntas y evaluaciones o análisis., Programas de capacitación.</p>	
<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la</p>	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo evalúa las necesidades de los servicios ofertados a los Sujetos Obligados y las Autoridades competentes a través de tareas planes y Sistema de Gestión de Calidad (SGS). Se realiza un seguimiento trimestral y anual del PO y PEI, respectivamente.</p>	

<p>calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>Además, se les da seguimiento al Indicador Gestión Presupuestaria, con el cual se mide los productos y servicios entregados. Así como se realiza evaluación, mediante estadística, de la relación que existe en el producto informe espontáneos como a solicitud y los delitos considerados de mayores riesgos para lavar activos en el RD.</p> <p>También se realizan los informes de calidad a autoridades competentes de los insumos, donde se mide la calidad de la capacitación y se mide con el insumo recibido por el Sujeto Obligado. Asimismo, se pide retroalimentación de autoridades de investigación, caso a caso.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan e Informe Auditoria del Sistema de Gestión de Calidad (SGS), POA, PEI, Informes.</p>	
<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>La institución asegura y gestiona los recursos materiales y financieros para el desarrollo de la estrategia institucional, mediante la realización del presupuesto anual. Para el presupuesto, es necesaria las formulaciones del POA y PACC de cada área conforme al PEI. Cada área debe conciliar insumos críticos misionales y algunos temas que pueden surgir como proyectos y riesgos especiales. Por ejemplo, la solicitud de recursos extras ordinario del edificio y la plenaria. Se suma un proyecto especial que se quiere impulsar, en base a unos cambios que se necesite.</p> <p><b>Evidencia:</b> Presupuesto Anual, Plan Operativo Anual, Plan Anual de Compras, Requisiciones, Compra de materiales y equipos, solicitudes de transporte, Pago de viáticos.</p>	
<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>En la UAF, para equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés se utilizan los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Plan Estratégico Institucional</li> <li>• El Plan Operativo Anual</li> <li>• El Plan Anual de Compras y Contrataciones</li> <li>• La Planificación de los RRHH</li> <li>• La Planificación de capacitación</li> <li>• Las metas en relación con el presupuesto físico-financiero</li> <li>• La planificación de capacitación de Sujetos Obligados por detección de necesidades.</li> </ul> <p>Además, del monitoreo de la evolución del estándar internacional y a las decisiones que toman los organismos internacionales a los que formamos parte ONU, OEA, GAFILAT, EGMONT.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes del Presupuesto Físico Financiero, evidencias de los documentos con los que trabaja coordinación, PEI, POA, PACC, Informes de Seguimiento, Plan de Capacitaciones</p>	

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>En la UAF existe una política de responsabilidad social, que es una estrategia institucional que promueve la realización de actividades que impacten positivamente a personas necesitadas o al medio ambiente. La misma integra a todo su personal en temas de preocupaciones sociales y medioambientales, fomentando el valor del compromiso institucional, llevando a cabo acciones para mejorar la calidad de vida y contribuyendo a un mejor futuro.</p> <p>Además, se cuenta con un Comité de Seguridad y se realizó una donación de Tapitas por Quimio para la campaña de la Fundación FACCI.</p> <p><b>Evidencias:</b> Política de Responsabilidad Social, Documento de Conformación del Comité de Seguridad, Fotos, Correos.</p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional fue elaborado tomando en consideración las prioridades de los proyectos, procesos y las modificaciones a la estructura organizativa a fin de garantizar el logro de los objetivos. Para la contribución del PEI, se formulan planes anuales y se miden con frecuencia trimestral.</p> <p>Además, se realizan revisiones a los manuales y procedimientos, como: Revisión al manual de cargos, estructura organizativa, escala salarial, mejora de procesos cambios, consecuencia de las auditorías.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional, Informe de Plan Estratégico Institucional y la solicitud de acompañamiento al MAP, Informes de seguimiento POA.</p>	
<p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo garantiza que las actividades, tareas y objetivos establecidos por las diferentes áreas de la institución estén alineados con los objetivos del Plan Estratégico Institucional y los planes operativos departamentales.</p> <p>A través del área de Recursos Humanos, se mide la Evaluación del Desempeño, en coordinación con los(as) encargados(as) de áreas, la contribución de los(as) servidores(as) al logro de los objetivos institucionales. Resultado de esta evaluación es el Plan Anual de Capacitaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Planes operativos de las áreas, PEI, Manual de Funciones, Evaluaciones de Desempeño, Acuerdos de Desempeño, Plan de Capacitación.</p>	
<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>Se han elaborado los planes operativos de las áreas en los cuales se indican los resultados esperados de cada Dirección y Departamento con sus indicadores y actividades a realizar.</p> <p><b>Evidencia:</b> POAs, informes, reuniones.</p>	
<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Los Departamentos de Administrativo y Financiero, Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo coordinan la realización de actividades con la Directora General y todo el personal para dar a conocer los objetivos y planes de la institución.</p> <p>Se realiza el Plan Estratégico Institucional (2019- 2022) establece la revisión periódica de la misión, visión y valores siendo la última revisión realizada en el año 2019 en la cual se aplicó una metodología de trabajo que involucró grupos de interés, el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan de Compras y Contrataciones (PACC).</p>	

	<p>Cada logro o reto institucional se le comunica internamente (ENR, EGMONT, elección de personas para apoyar en el Congreso), en los murales informativos se colocan mensajes de felicitaciones.</p> <p>Se realizan reuniones directivas y sociales de los equipos de los resultados de las auditorías.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos, acuerdos de desempeño y su seguimiento firmados por ambas partes.</p>	
<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo desarrolla y aplica los métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la institución a todos los niveles.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes de seguimiento al POA, PEI, POA e Indicadores seguimiento Presidenciales.</p>	
<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>La institución ha desarrollado la medición de rendimiento con la elaboración del Informe de Ejecución del Presupuesto Físico-Financiero, entregado a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), mediante la plataforma del SIGEF.</p> <p>Además, e realizan los informes de los Indicadores presidenciales y, a través del área de Recursos Humanos, se mide la Evaluación del Desempeño, en coordinación con los(as) encargados(as) de áreas, la contribución de los(as) servidores(as) al logro de los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de ejecución del Presupuesto Físico-Financiero, evaluación de desempeño, Informe de Indicadores Presidenciales.</p>	
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>La institución evalúa las necesidades de reorganización para mejorar las estrategias con la finalidad de cumplir con las disposiciones de las instituciones rectoras.</p> <p>En el Departamento de Planificación y Desarrollo alimenta y actualiza el PEI, se monitorea los estándares internacionales, si hay cambios que impacten la organización y desde el área jurídica se fortalece día a día el marco legal de la institución. La UAF involucra a las autoridades de sector público, privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional.</p> <p>Se cuenta con la participación de distintos grupos de interés, entre ellos políticos, que se dan cita en el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos en políticas públicas. Se les involucra también en mesas</p>	

	<p>de discusión sobre el tema misional y se participó en el Congreso Nacional, en sus dos cámaras, para la adopción de la Ley 155-17.</p> <p>A través de Planificación y Desarrollo se realizan Planes de Mejora para corregir las no conformidades detectadas en los procesos de auditorías y a propósito, se realizan capacitaciones permanentes al personal en auditorías internas para formar parte del grupo de auditores.</p> <p><b>Evidencia:</b> Listados de reuniones, invitación y fotos del Congreso y evidencia de aprobación de la ley contra el lavado de activos, Informe de auditoría interna., Certificado de participación</p>	
--	--	--

## SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>La Directora General ha promovido la cultura de innovación y el benchlearning para la formación del personal, según las necesidades para fortalecer las áreas, basadas en el éxito de organizaciones similares a nivel internacional. Para esto, se realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las capacitaciones cruzadas a nivel nacional e internacional,</li> <li>• Se ha realizado el proceso de formación de formadores para que sean multiplicadores del conocimiento,</li> <li>• Se capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos.</li> <li>• Se realizan jornadas de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay),</li> <li>• Personal misional multiplica conocimiento internamente a las áreas de apoyo y al personal de nuevo ingreso, dando apoyo a RRHH. (Programa interno con coordinación y RRHH),</li> <li>• TIC tiene como práctica de que su personal socialice los cursos que tomen,</li> <li>• En el Comité de Inteligencia de Calidad de Informes de Análisis, un analista presenta su informe detallándolo.</li> <li>• Existe un cuerpo de docentes de áreas misionales para cubrir hacia fuera las necesidades de capacitación,</li> <li>• Se realizan las reuniones técnicas con área misionales para mejoras del proceso (Reunión con DG y análisis).</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Firma de Acuerdo con Entidades Homologas, Pasantías en instituciones homologas en otros países, certificados, minutas.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>El Departamento de Tecnología la Información y la Comunicación de forma permanente mantiene actualizado los servicios de TIC según el crecimiento de la demanda de nuestros colaboradores internos y de los sujetos obligados; además, de actualizarnos internamente según la evolución de la industria tecnológica.</p> <p>El área de Tecnología monitorea encuestas, requerimiento de personal, necesidades de las áreas TIC y las áreas para mejorar y actualizar el desempeño de las áreas, las áreas llenan encuestas d satisfacción. También, se encargan de desarrollar, evaluar e implementar sistemas e infraestructuras informáticas que satisfagan las necesidades de la institución y que conlleven a la eficiencia y eficacia de los servicios y</p>	

	<p>racionalización de los recursos de que dispone. Y se revisa el estándar internacional en aspectos de TIC para la toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Licencias de actualización de software, implementación de nuevas tecnologías, la actualización del inventario de hardware.</p>	
<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Para la implementación de los reportes en línea, hicimos reuniones con los gremios de los Sujetos Obligados y con sus reguladores. Les enviamos, de manera formal, los formularios para su opinión antes de implementarlos y se realizó con ellos una implementación de prueba antes de que sean obligatorios.</p> <p>Para la actualización del software de gestión de la UAF, se ha llevado a cabo un proceso de comunicaciones constante, tanto con ellos como las Autoridades Competentes, a la par con varias reuniones de socialización del sistema, pasándose luego a la implantación de éste en un ambiente de prueba.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicaciones, Programas de reuniones, minutas, Publicaciones de avisos sobre el tema.</p>	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos piloto, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo ha desarrollado la implementación del ciclo de Deming para el control eficiente de los procesos y actividades. Así también, se preparan propuestas de revisión de estructuras organizativas de reingeniería de procesos, incluyendo los respectivos componentes tecnológicos. Además, se planifican los proyectos e iniciativas y se describen en el POA, analizando riesgos y cambios en las cuestiones internas y externas de la institución. Dichos proyectos son monitorizados por el líder de este y el Departamento de Planificación y Desarrollo, remitiendo informes trimestralmente.</p> <p>Además, la institución mantiene los indicadores de gestión presidencial, que evalúan la gestión de la institución y su avance evidencia el cambio en cada aspecto monitoreado. Indicadores SISMAP, NOBACI, Transparencia, SISCOMPRA, iTICge y Gestión Presupuestaria.</p> <p>La Directora General ha promovido la cultura de innovación y el benchlearning para la formación del personal, según las necesidades para fortalecer las áreas, basadas en el éxito de organizaciones similares a nivel internacional. Para esto, se realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las capacitaciones cruzadas a nivel nacional e internacional,</li> <li>• Se ha realizado el proceso de formación de formadores para que sean multiplicadores del conocimiento,</li> <li>• Se capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizan jornadas de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay),</li> <li>• Personal misional multiplica conocimiento internamente a las áreas de apoyo y al personal de nuevo ingreso, dando apoyo a RRHH. (Programa interno con coordinación y RRHH),</li> <li>• TIC tiene como práctica de que su personal socialice los cursos que tomen,</li> <li>• En el Comité de Inteligencia de Calidad de Informes de Análisis, un analista presenta su informe detallándolo.</li> <li>• Existe un cuerpo de docentes de áreas misionales para cubrir hacia fuera las necesidades de capacitación,</li> <li>• Se realizan las reuniones técnicas con área misionales para mejoras del proceso (Reunión con DG y análisis).</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), POA e Informes de Seguimiento POA, Plataformas de Indicadores Presidenciales Firma de Acuerdo con Entidades Homologas, Pasantías en instituciones homologas en otros países.</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El Presupuesto Anual de la Institución se elabora, junto a todas las áreas y la aprobación de la MAE, mediante la formulación del Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC); elaborados en base a las necesidades reales, lo que permite que cada área cuente con los insumos para realizar las actividades programadas.</p> <p>Las formulaciones se basan en el Plan Estratégico Institucional y en los cambios que surgen en aspectos socioeconómicos, demográficos, de salud y seguridad nacional, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b> Presupuesto anual, POA, Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), Plan Estratégico Institucional.</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>La institución toma en consideración las opiniones de todos los colaboradores para generar cambios en toda la dirección de su estructura. El equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba, se sustenta a través de la existencia y funcionamiento del Comité Técnico, quienes ven motivaciones de cambios, para después que sean aprobados por la Dirección General, que a su vez también solicita al Comité Técnico. Las áreas llevan cambios y creaciones de documentaciones de procesos a la Dirección General, mediante el área de Control de Información Documentada.</p> <p>Las capacitaciones que surgen de las necesidades detectadas en las evaluaciones de desempeño son solicitadas por las áreas y luego aprobadas por la Dirección General, quien este último, también sugiere capacitaciones para sus encargados y directores y sus equipos.</p>	

	<p>El POA, PACC y PEI se trabaja desde cada una de las áreas que conforma la institución y se aprueba en la Dirección General, quien, a su vez, incluye estrategias, proyectos e iniciativas a las mismas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de Clima Laboral, Informe de Encuesta., Plan de Capacitaciones, POA, PEI, Manual de Cargos</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El Departamento de Tecnología la Información y la Comunicación ha implementado varias herramientas tecnológicas que le permiten garantizar la eficiencia y transparencia de los procesos. Toda la implementación de TIC y la OAI, la relación de Análisis por tecnología y las capacitaciones de coordinación ponderan el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b> Sistema de registro en línea de sujetos obligados, Portal y Sub-Portal de transparencia y la oficina de Libre Acceso a la Información.</p>	

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

#### **SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia y planificación de forma transparente.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución incluye en su presupuesto anual y en el Plan Operativo Anual (POA) una partida para cubrir los nuevos ingresos de servicios personales, conforme a lo requerido por las diferentes áreas, a los fines de cumplir con los objetivos contemplados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) para la implementación de los procesos y las capacitaciones</p> <p>El Plan Anual de Capacitación nace de las necesidades, en consonancia PEI y POA. Existe flexibilidad con los grupos de interés y estándares internacionales. Por ejemplo, el cambio de la ley cambio en la estructura y contratación personal idóneo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formulario de confirmación para Recursos Humanos (RH-FO-014), POA, PEI, listas de capacitaciones, formulario de detección de necesidades, convocatoria de socializaciones y correos.</p>	
<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>La Institución en su Manual de Cargos Comunes y Típicos (RH-MA-001) y Manual de Organizaciones y Funciones (RH-MA-002) están bien definidas las responsabilidades para cada puesto. Se le ofrece apoyo necesario, contribuyendo con suministrar los recursos necesarios, equipos, asesorías, comunicación y capacitaciones. De esta misma manera está establecido el Manual de Inducción</p> <p>Se realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acuerdos de Evaluación de Desempeño,</li><li>• Plan de Capacitación Anual,</li><li>• Pasantías nacionales e internacionales,</li><li>• Aprobación de becas y maestrías, permisos y licencias para culminar estudios, designación para participar en temas nacionales (pago viaje, apoyo visa),</li><li>• Pago de certificaciones internacionales (Certificaciones de FIBA, de Delitos, De Riesgos, De ISO),</li><li>• Membresías a revistas especialidad en capacitaciones de acuerdo con la misión institucional.</li></ul> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Código de Ética (DG-MA-001), y Manual de Inducción. (RH-MA-003), formularios de permisos y correos. Manual de Cargos Comunes y típicos (RH-MA-001), Manual de</p>	

	Organizaciones y Funciones (RH-MA-002), Capacitación, Fotos de áreas de trabajo. Acuerdo y Evaluación de Desempeño, Plan de Capacitaciones anual, Pasantías nacionales e internacionales, aprobación de becas y maestrías, permisos y licencias para culminar estudios, designación para participar en temas nacionales (pago viaje, apoyo visa.), pago de certificaciones internacionales (Certificaciones de FIBA, de Delitos, De Riesgos, De ISO), membresías a revistas especializadas en capacitaciones de acuerdo con nuestra misión.	
3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	La institución tiene implementado un proceso de reclutamiento del personal y así asegurar las competencias e idoneidad de los colaboradores. Este reclutamiento, se basa en lo establecido por el Manual de Cargos institucional en el que están todos los requisitos de cada puesto detallado. Además, se verifica la realización de los Acuerdos de desempeño, donde los supervisores establecen las tareas y las responsabilidades de forma individual y los tiempos en que deben ser descritas las tareas y responsabilidades de cada servidor para realizarse.  <b>Evidencia:</b> Acuerdos de Desempeño, Manual de Cargos, Proceso de reclutamiento	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	El Departamento de Recursos Humanos posee políticas definidas mediante el procedimiento de reclutamiento y selección del personal, donde están definidas las fases para la contratación de los candidatos más idóneos. Asimismo, existe una escala salarial aprobada por el MAP.  <b>Evidencias:</b> Proceso de reclutamiento del personal, escala salarial	
5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	La Institución ha reconocido de manera individual por su excelente desempeño y trayectoria a los colaboradores. Mediante los acuerdos de desempeño, se evalúa a cada colaborador, quien recibe bono de desempeño cuando logra el resultado esperado.  <b>Evidencias:</b> Encuestas, Esquema de servidor público, Publicaciones de reconocimientos a los servidores	
6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.	La institución cuenta con un Manual de Cargos Comunes y Típicos (RH-MA-001) que detalla los cargos comunes y típicos de la carrera administrativa general y su correspondiente ubicación dentro de los grupos ocupacionales.  La institución tiene implementado un proceso de reclutamiento del personal y así asegurar las competencias e idoneidad de los colaboradores. Este reclutamiento, se basa en lo establecido por el Manual de Cargos institucional.	

	<p>El Plan Anual de Capacitación nace de las necesidades, en consonancia PEI y POA. Existe flexibilidad con los grupos de interés y estándares internacionales. Por ejemplo, el cambio de la ley cambio en la estructura y contratación personal idóneo.</p> <p>Existe un plan de desarrollo y promociones, ejemplo: se hicieron concursos internamente y se movieron tres auxiliares, se realizó la creación del área de contabilidad, surgió y fueron cubiertas vacante de Compra, vacante de OAI, vacante de Estratégico, de TIC, P&amp;D y Análisis.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Cargos Comunes y Típicos (RH-MA-001), Plan de Capacitaciones, organigrama.</p>	
<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>La institución promueve en sus empleados a la capacitación en tecnologías de la información. Tenemos Plan de Capacitación, destacando el área de TIC y de las áreas misionales. Se contemplan capacitaciones para el aula virtual, para el software nuevo, Big Data, Herramienta Tecnológicas, Proyectos de Requerimientos de Compras de TIC, MOODLE (Aula de Capacitación Virtual), Software de Gestión de análisis, Software de Gestión de Documentación, Teletrabajo. Esos proyectos implicaron robustecer la infraestructura de TIC.</p> <p><b>Evidencia:</b> Programación de cursos y certificados. Guía de teletrabajo.</p>	
<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos comunica y orienta a todo el personal sobre el proceso de incorporación a carrera administrativa. Se realizan Concursos Públicos, Concursos interno y externo.</p> <p>Los reclutamientos, que no han sido de carreras, se publican. Por ejemplo, se ha contratado empresa externa para manejar el reclutamiento y selección de varias vacantes.</p> <p>No nos basamos en esas cualidades (género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión) para contratar, lo hacemos por competencias.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Inducción (RH-MA-003) y Manual Código de Ética, Concursos, Entrevistas.</p>	

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Contamos con un proceso de reclutamiento y selección, en donde las vacantes son cubiertas con las descripciones de cargos y funciones. Para asegurarnos de su cumplimiento, se analizan perfiles, pruebas psicométricas y técnicas y se eligen en base al perfil, más ajustado. Una vez contratado al personal, de acuerdo con su fortaleza, se distribuye la carga laboral en base a la experiencia y habilidades que cada colaborador tiene.</p> <p>Además, al equipo directivo, se le realizó un análisis de competencias para identificar las fortalezas y debilidades de acuerdo con los requisitos del puesto y, en base a los resultados, se preparó un Plan de Capacitaciones para la alineación de las competencias. Con la evaluación por competencias, que parte de un acuerdo de desempeño, se les da seguimiento y del cual se derivan consecuencias tanto positivas como negativas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación, Programa de Liderazgo, Manual de Cargos, Informe de alineación de Competencias, Proceso de Reclutamiento, Acuerdos de Desempeño.</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>La institución cuenta con estrategia de desarrollo de las capacidades del personal. Promueve una cultura de aprendizaje y respalda e incentiva a sus colaboradores a participar en talleres y actividades propias de sus competencias, que los ayuden a seguir avanzando en sus metas.</p> <p>Se realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Evaluación de Desempeño,</li> <li>• Plan de Capacitaciónn Anual,</li> <li>• Pasantías nacionales e internacionales,</li> <li>• Aprobación de becas y maestrías, permisos y licencias para culminar estudios,</li> <li>• designación para participar en temas nacionales (pago viaje, apoyo visa),</li> <li>• Pago de certificaciones internacionales (Certificaciones de FIBA, de Delitos, De Riesgos, De ISO),</li> <li>• Membresías a revistas especialidades en capacitaciones de acuerdo con la misión institucional.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Formulario detección de necesidades, Evaluaciones Anuales de Desempeño y Plan Anual de Capacitación y Talleres realizados, Fotografías y Listas de Participantes, Certificados de participación, Programa de pasantía, programa de los viajes, carta de invitación o designación.</p>	

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>La institución cuenta con un plan de capacitación para los colaboradores, con la finalidad de fortalecer las competencias y los conocimientos individuales de cada colaborador por área, que surgen de las evaluaciones del Acuerdo de Desempeño. Además, se trabajan capacitaciones por equipos, basándonos en los planes y proyectos de la institución, tanto en cursos como a futuro. Así como, también, para necesidades estratégicas a reforzar en determinados equipos. De igual forma el personal puede solicitar que se le apruebe determinada capacitación, la cual es evaluada tomando en cuenta los criterios ya establecidos en los planes de capacitación, el tiempo en la institución, evaluación de desempeño y recomendación del supervisor inmediato.</p> <p>Las capacitaciones de la OTA son tomadas por los colaboradores en trabajo remoto y algunas colaboradoras han realizado sus Certificaciones de FIBA en licencia postparto.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos de Desempeño, Plan de capacitación y certificados de las capacitaciones, Licencias y permisos especiales RRHH, Programa especial de capacitación para analistas, llevado a cabo en el Ministerio Público, Pasantías y capacitaciones ante las autoridades de supervisión capacitación de TIC en el ITLA sobre Big Data y softwares internos, Capacitaciones de la OTA, Entrenamientos del Software de GoAml, Las capacitaciones OTA, Certificaciones de FIBA</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>La institución desarrolla habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias en las aplicaciones de la formación y capacitación continua. evidenciándose en el plan de capacitación para los colaboradores, con la finalidad de fortalecer las competencias y los conocimientos individuales de cada colaborador por área, que surgen de las evaluaciones del Acuerdo de Desempeño y en las habilidades gerenciales y de liderazgos.</p> <p>Al equipo directivo, se le realizó un análisis de competencias para identificar las fortalezas y debilidades de acuerdo con los requisitos del puesto y en base a los resultados se preparó un Plan de Capacitaciones para la alineación de las competencias. Con la evaluación por competencias, que parte de un acuerdo de desempeño, se les da seguimiento y del cual se derivan consecuencias tanto positivas como negativas.</p> <p>Se han realizado talleres de Inteligencia Emocional, Resiliencia, Capacitaciones de Servicio al Cliente, de Comunicación efectiva</p> <p><b>Evidencia:</b> Certificados de los Cursos de los colaboradores, Plan de Capacitaciones, listado participantes, Publicidad.</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del</p>	<p>Se evidencia que los colaboradores de nuevo ingreso reciben orientación de un mentor que es la persona encargada de acompañarle durante su periodo de adaptación, darle explicaciones sobre el área y su operatividad. Por igual, existe un programa de inducción, en donde cada colaborador de nuevo ingreso</p>	

<p>acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>se le realiza una capacitación de los temas misionales de la institución y de la participación de cada área en dicho tema; así como de las normativas de transparencia de la institución tales como: Declaración PEP, Declaración de bienes, Declaración de vinculación de So, y el código de ética.</p> <p>Contamos con un Programa de padrino fantástico, el cual está dirigido a los colaboradores de nuevo ingreso, con la finalidad de lograr que los mismos se integren de manera efectiva a la cultura organizacional mediante el acompañamiento de uno de los colaboradores de más tiempo en la institución, quien estará para guiarle en el proceso de adaptación, proporcionándole los recursos necesarios para conocer la institución y las distintas alternativas internas y externas para su desenvolvimiento. El programa de apadrinamiento tiene una duración de un mes. Al finalizar el acompañamiento al nuevo colaborador, el padrino fantástico realizará un informe en una página indicando como fue el proceso de adaptación y el apadrinamiento realizado.</p> <p><b>Evidencias:</b> Política de inducción al personal de nuevo ingreso, Manual de Inducción (RH-MA-003), Expediente del personal y Correos electrónicos del colaborador, formulario, programa padrino fantástico, Correo de notificación de fechas de la inducción y correo notificando al padrino fantástico.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución promueve la movilidad interna y externa por medio de los concursos realizados por la UAF y el acompañamiento del MAP, de acuerdo con sus conocimientos. Además, el Departamento de Recursos Humanos comunica y orienta a todo el personal sobre el proceso de incorporación a carrera administrativa y se han realizado Concursos Públicos, tanto interno como externo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Anuncio en los periódicos y correo electrónico. Concursos, Entrevistas, Programa de pasantía de bachiller, resultando ganadores colaboradores internos.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La institución cuenta con acuerdos formales con entidades de formación superior y con certificadoras a nivel internacional, lo que permite la utilización de diferentes enfoques didácticos y métodos modernos de formación. Así mismo, parte de la misión de la institución es fortalecer el sistema de LA/FT/PADM, para lo cual cuenta con una estrategia de capacitación hacia los distintos grupos de interés.</p> <p>Así mismo, dada nuestra condición de miembro del grupo EGMONT, contamos con el acceso a una plataforma de capacitación virtual de ECOFEL, que es el área de capacitación del grupo EGMONT, a través de la cual se realizan capacitaciones para fortalecer a las áreas misionales. De igual forma, se propicia el acceso a capacitación por medio de: INAP, CAPGEFI, INFOTEP.</p> <p>Los distintos acuerdos que firmamos con homólogos y entidades incluyen una línea para temas de capacitaciones.</p>	

	<p>Como partes de GAFILAT, tenemos acceso a distintas actividades de capacitación anualmente, en las que se prioriza, sobre todo, capacitación para la función y el benchmarking entre homólogos, tanto vía online como visitando los distintos países que conforman el grupo. Asimismo, contamos con el acceso a FAT Train, que es el entrenamiento de GAFI que se encuentra en BOUSAN, Corea del SUR, en donde miembros de la institución han recibido entrenamientos prácticos en temas misionales.</p> <p><b>Evidencias:</b> MOUS, con FIBA, Capacitaciones con ECGRPLD-FT, MOUS con Escuela Nacional del MP (ENMP) y Escuela Nacional de la Judicatura (ENJ), correos o comunicaciones de la oferta curricular, Certificados de participación y Lista de Asistencia</p>	
8. Planificar 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>La institución, dentro de su plan de capacitación, integra aspectos atinentes al desarrollo de la condición de formación humana. Siendo parte de su política tomar en cuenta dentro de las acciones formativas, temas relevantes a la gestión de diversidad, la ética y los conflictos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación, Certificados y listado participación, Charla de Masculinidad Positiva, Charla de ética, el Código de ética, Declaraciones PEP y vínculos SO.</p>	
9. Evaluar 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 de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	<p>El Departamento de Recursos Humanos tiene definido en sus procesos de capacitación la evaluación periódica del impacto de las capacitaciones otorgadas a los colaboradores. También, se evalúa en la evaluación del acuerdo de desempeño de cada colaborador.</p> <p><b>Evidencia:</b> formularios de medición, Informes de capacitaciones, informes de desempeño</p>	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	<p>La institución promueve la igualdad de oportunidades sin importar ningún aspecto diferente a la competencia de las personas, lo cual se evidencia en la composición de la institución y las carreras profesionales y técnicas que se suelen requerir en las instituciones son cursadas de igual forma tanto por hombres como de mujeres.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manual de Cargos</p>	

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución promueve una cultura de comunicación abierta mediante el uso de los diferentes medios tales como: correos, murales, buzones de sugerencias. Se coordinan la realización de actividades de integración con todo el personal por equipos.</p> <p>Externamente, se mantiene informado al usuario de las actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia.</p> <p>Institucionalmente, fue creada la Política de Comunicaciones CM-PO-001. Además, el Departamento de TIC facilita grupos de correos, están creadas las redes sociales y existe un correo de mesa de ayuda interno y externo.</p> <p>Se reitera también, la creación de distintos comités para una comunicación interna y externa eficaz estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Técnico,</li> <li>• Comité de Calidad de Inteligencia (ROS y RTE),</li> <li>• Comisión de Ética,</li> <li>• Comité de Compras y Contrataciones</li> <li>• Comité Administrativo de los Medios Web (CAMWEB)</li> <li>• Comité de Seguridad y Salud</li> </ul> <p>Para la toma de decisión de algunos aspectos estructurales, se han realizado y se envían constantemente encuestas a todo el personal, a los fines de hacerlo parte de la toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Correos electrónicos, reportes, fotos de los buzones, minutas de reuniones gerenciales para informar cambios que afectan la institución, encuestas. Para la Plataforma estratégica (misión, visión y valores), nueva imagen institucional mediante encuesta, encuesta de condiciones preexistente, encuestas de satisfacción, Informes de recomendaciones de los comités, Encuesta de clima laboral y el Plan de acción de Mejora</p>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar</p>	<p>La institución cuenta con diferentes canales para motivar la participación libre y voluntaria de los colaboradores. En la institución se encuentran instalados buzones de sugerencias para facilitar que los colaboradores puedan expresarse. Se realizan reuniones gerenciales donde se tratan los temas relacionados a cada área y se les da apertura a retroalimentación, ideas y sugerencias.</p>	

<p>mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se reitera también, la creación de distintos comités para una comunicación interna y externa eficaz estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Técnico,</li> <li>• Comité de Inteligencia (ROS y RTE),</li> <li>• Comisión de Ética,</li> <li>• Comité de Compras y Contrataciones</li> <li>• Comité Administrativo de los Medios Web (CAMWEB)</li> <li>• Comité de Seguridad y Salud</li> </ul> <p>Para la toma de decisión de algunos aspectos estructurales, se han realizado y se envían constantemente encuestas a todo el personal, a los fines de hacerlo parte de la toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencias:</b> buzones de sugerencias, correos, minutos de reuniones. Plataforma estratégica (misión, visión y valores), nueva imagen institucional mediante encuesta, encuesta de condiciones preexistente, encuestas de satisfacción, Informes de recomendaciones de los comités, Encuesta de clima laboral y el Plan de acción de Mejora</p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo, sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Se evidencia que, en la institución, se contemplan planes y estrategias de involucramiento del personal, como son la existencia de los comités que los componen personas de diferentes áreas; Estos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Comité de Compras y Contrataciones;</li> <li>b) Comité Administrativo de los Medios Web (CAMWEB)</li> <li>c) Comité de Calidad</li> <li>d) Comisión de Ética</li> <li>e) Comité Técnico</li> <li>f) Comité de Seguridad y Salud</li> </ol> <p>Además, cada equipo de trabajo formula el POA de su área, contribuyendo al PEI, que luego es presentado a la MAE.</p> <p>Asimismo, contamos con un sistema de documentación de procesos, en el que se prioriza las solicitudes de los colaboradores de las áreas tanto para su implementación como para sus futuras mejoras.</p>	

	<b>Evidencia: Evidencia:</b> Listas de Reuniones, PEI y POA., Comisión de Ética, ASP, Comité SISTAP, Comité Técnico, Solicitud de modificación de documentación, las entrevistas realizadas para los cambios.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>En la institución, los comités no sólo se encuentran conformados por los directivos, sino que además se integran empleados de menor jerarquía de manera que a la hora de analizar planes, propuestas y programas, estos puedan evaluarse e implementarse tras el análisis de distintas perspectivas.</p> <p>De igual forma, los objetivos de la institución se encuentran alineados en un PEI, que fue realizado tomando en cuenta la participación de todos los colaboradores y del cual se desprenden los POAs anuales, los que a su vez nutren los distintos acuerdos de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI, POA, acuerdo desempeño, seguimiento y evaluación de desempeño y las minutas de reuniones para estos temas, minutas reuniones de sus equipos. Fotos y Correos entre los colaboradores, acuerdos de desempeño</p>	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>La institución evidencia que se realiza encuesta a los colaboradores con el fin de obtener resultados para la toma de decisiones. De esto surge el Plan de Mejora, al cual se le da seguimiento mediante el SISMAP. Los avances realizados de las acciones de mejora son socializados a los colaboradores mediante correos electrónicos y murales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima, Correo electrónico, encuestas realizadas en los demás criterios condiciones preexistentes, encuestas de satisfacción, Informes de recomendaciones de los comités.</p>	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	<p>La institución cuenta con buzones de quejas y sugerencias y una política de comunicación, donde los colaboradores pueden expresarse libremente. La encuesta de clima permite evaluar la relación del supervisor directo con cada colaborador.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de clima laboral. Buzones de Quejas y Sugerencias</p>	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>En la Unidad de Análisis Financiero no trabajamos con materiales y herramientas que puedan poner en peligro la vida del colaborador. Estos cuentan con todos los instrumentos necesarios y cómodos para llevar a cabo sus labores de una manera eficiente. Además, se cuenta con áreas de trabajos, limpias, acondicionadas, funcionales, climatizadas. Contamos con dos áreas de acceso y una escalera de emergencia. Se cuenta con áreas dispuestas de almuerzo y esparcimiento. Estas condiciones laborales son supervisadas y gestionadas por el Departamento de RRHH, la sección de Servicios Generales, con el apoyo del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo.</p>	

	<p>Asimismo, la institución cuenta con una política medioambiental, la cual promueve el uso eficiente de los recursos y ha creado el Protocolo COVID UAF para salvaguardar la salud física de los colaboradores, el cual ha sido socializado por correos electrónicos y murales</p> <p><b>Evidencias:</b> Acciones para el COVID (Protocolo COVID UAF) con la designación del Coordinador Acciones COVID, las minutas de reuniones, los informes de propuestas, los cronogramas de limpieza, la limpieza profunda, las pruebas COVID (requerimientos de compras)</p>	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	<p>La institución fomenta la conciliación de la vida personal y laboral mediante actividades juntamente con la integración familiar. Tras el aumento de 2 días a 7 días calendario de la licencia de paternidad, la Unidad de Análisis Financiero otorgó en el mes de marzo la primera licencia de paternidad en cumplimiento a esta nueva iniciativa impulsada por el Poder Ejecutivo.</p> <p>Además, la institución facilita la realización de cursos a las colaboradoras que tienen permisos postparto Y se les ha otorgado vacaciones especiales, licencias y permisos por las adopciones, permisos de estudios y pasantías, se otorgan bonos a los padres, madres y por motivo escolar.</p> <p><b>Evidencias:</b> celebración del día de integración hijos de colaboradores, día de integración colaboradores y documento que aprueba la licencia de paternidad.</p>	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Al momento no contamos con colaboradores que tengan condiciones especiales. No obstante, contamos con un plan de subsidio de almuerzo para los colaboradores de menor ingreso, por el cual se les cubre el almuerzo y la cena, en casos especiales.</p> <p><b>Evidencias:</b> solicitud de almuerzo</p>	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	<p>Con la finalidad de favorecer la vida saludable, y con ello de mejorar la salud, varios colaboradores tuvieron la iniciativa de realizar un concurso para mejorar la salud de los colaboradores en sobre peso logrando así un exitoso resultado.</p> <p>Asimismo, la institución promueve y tiene una política de responsabilidad social y coordina la realización de actividades de dicha índole, en donde se han realizado aportes en favor de fundaciones para la lucha contra el cáncer infantil, reconociendo al voluntario del año.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos antes y después y Certificado de ganador.</p>	

## **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido se cuenta con MOUs, así como con mesas interinstitucionales e intersectoriales, en las cuales se analizan los aspectos de interés común.</p> <p>Asimismo, en lo que respecta a los temas relativos a las compras y las contrataciones, la institución se rige completamente por las directrices de la Ley de Compras y Contrataciones. La institución cuenta con un registro de empresas proveedoras que por años han brindado un servicio a tiempo y de calidad a la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Listado de Proveedores por bienes y servicios brindados, Ley 155-17, Ley 340-06, MOUs firmados, minutas de reuniones, Comités, Fotos, El Congreso Antilavado, Participación en actividades formativas por invitación de una autoridad o SO (Congresos brindados al sector privado nacional o internacional, archivados en el área de Coordinación)</p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>		<p>No existen contratos con proveedores para aspectos de responsabilidad social y el impacto medioambiental.</p>
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido se cuenta con MOUs, así como con mesas interinstitucionales e intersectoriales, en las cuales se analizan los aspectos de interés común.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de Proveedores por bienes y servicios brindados, Ley 155, Ley de Compra, MOUs firmados, minutas de reuniones, Comités, Fotos, El Congreso Antilavado, Participación en actividades</p>	

sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	formativas por invitación de una autoridad o SO (Congresos brindados al sector privado nacional o internacional, archivados en el área de Coordinación)	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	<p>La institución monitoriza y evalúa constantemente la implementación y los logros obtenidos a través de las alianzas y colaboraciones, lo cual realiza tanto trimestralmente a través del POA, como mensualmente a través de los indicadores y mesas presidenciales, sus informes estadísticos anuales; así como la propia evaluación de estos tanto por parte de los demás que conforman las alianzas como por los beneficiarios de los programas que a través de esta se realiza. Asimismo, las evaluaciones internacionales a la que está sometida la institución revisan y califica la efectividad de dichas alianzas en mesas de trabajo para seguimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuestas de Capacitaciones y Congreso, Minutas de reuniones, Informe Estadísticos y del POA, Ejecuciones de metas, Evaluación GAFILAT y EGMONT.</p>	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido se cuenta con MOUs, así como con mesas interinstitucionales e intersectoriales, en las cuales se analizan los aspectos de interés común.</p> <p>En base a el monitoreo y revisión constante que la institución da a estas alianzas, se identifica la necesidad de renovación de éstas, de sumar nuevas entidades a la mismas, así como de buscar nuevas alianzas y sinergias que fortalezcan la misión de la institución. Se capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos. También, se realizan jornada de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay).</p> <p><b>Evidencias:</b> La institución ha identificado las necesidades de alianzas público-privadas y las ha desarrollado; destacando el Congreso Internacional de Prevención de Lavado de Activos, Jornadas de Sensibilización para Sujetos Obligados, Diplomado en Prevención de Lavado de Activos, Talleres especializados para autoridades competentes, Capacitaciones especializadas para Sujetos Obligado, Encuentros entre las autoridades del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), y las diferentes instituciones que participan por el país en la evaluación. Acuerdo de colaboración con las instituciones, proyectos de capacitación con autoridades competentes, listas de asistencia, Acuerdos de Intercambio de Información, Intercambio de Base de datos, Interconexiones, Firma de Entrada al Grupo EGMONT, Firma de UIF Directo, La pertinencia de la Institución a GELAVEX y a GAFILAT, Pasantías en instituciones homologas en otros países, Pasantías y capacitaciones ante las autoridades de supervisión (IDECOPP, VALORES), Listados, Programas, Fotos</p>	

<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>La institución, en los acuerdos vigentes, tienen definido las responsabilidades de cada socio. Asimismo, la revisión, control y evaluación de estos.</p> <p>También, el PEI fue realizado tomando en cuenta la participación de todos los colaboradores y del cual se desprenden los POAs anuales, los que a su vez nutren los distintos acuerdos de desempeño. La evaluación del POA se realiza trimestralmente, el PEI anualmente y el acuerdo de desempeño se realiza periódicamente, con una evaluación final al culminar el año periodo de evaluación.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos y proyectos vigentes con los socios, PEI. POA, Informes de Evaluación, Acuerdos de Desempeño, Evaluaciones de Desempeño.</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.</p>	<p>La institución constantemente revisa sus capacidades internas con relación a los objetivos que se ha trazado. En ese sentido en diversas oportunidades ha realizado la contratación de apoyo externo para trabajar en los temas en los cuales no cuente con el recurso interno para ello.</p> <p>Asimismo, ha gestionado y obtenido, a través de cooperación internacional, diferentes tipos de asistencias técnicas a dichos fines.</p> <p>En lo que respecta a la revisión de las capacidades organizativas, en un primer momento se contó con la contratación de una firma internacional que realizó una primera revisión.</p> <p><b>Evidencia:</b> contrato con la empresa Deloitte RD SRL., Contrato de People Group para encuesta de clima, para la alineación por competencias, para el Team Building y para apoyo en el proceso de contratación del personal gerencial que se requería, Asistencia del Departamento del Tesoro de EE. UU., Asistencia de IELN, agencia de los EE. UU., Contrato de empresas para entorno virtual</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido se cuenta con MOUs, así como con mesas interinstitucionales e intersectoriales, en las cuales se analizan los aspectos de interés común. En base a el monitoreo y revisión constante que la institución da a estas alianzas, se identifica la necesidad de renovación de estas, de sumar nuevas entidades a la mismas, así como de buscar nuevas alianzas y sinergias que fortalezcan la misión de la institución.</p> <p>Se capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos. También se realizan jornada de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay).</p>	

	<p><b>Evidencias: Evidencias:</b> La institución ha identificado las necesidades de alianzas público-privadas y las ha desarrollado; destacando el Congreso Internacional de Prevención de Lavado de Activos, Jornadas de Sensibilización para Sujetos Obligados, Diplomado en Prevención de Lavado de Activos, Talleres especializados para autoridades competentes, Capacitaciones especializadas para Sujetos Obligado, Encuentros entre las autoridades del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), y las diferentes instituciones que participan por el país en la evaluación. Acuerdo de colaboración con las instituciones, proyectos de capacitación con autoridades competentes, listas de asistencia, Acuerdos de Intercambio de Información, Intercambio de Base de datos, Interconexiones, Firma de Entrada al Grupo EGMONT, Firma de UIF Directo, La pertinencia de la Institución a GELAVEX y a GAFILAT, Pasantías en instituciones homologas en otros países, Pasantías y capacitaciones ante las autoridades de supervisión (IDECOPP, VALORES), Listados, Programas, Fotos</p>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido se cuenta con MOUs, así como con mesas interinstitucionales e intersectoriales, en las cuales se analizan los aspectos de interés común.</p> <p>Asimismo, en lo que respecta a los temas relativos a las compras y las contrataciones, la institución se rige completamente por las directrices de la Ley de Compras y Contrataciones. La institución cuenta con un registro de empresas proveedoras que por años han brindado un servicio a tiempo y de calidad a la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Listado de Proveedores por bienes y servicios brindados, Ley 155-17, Ley 340-06, MOUs firmados, minutas de reuniones, Comités, Fotos, El Congreso Antilavado, Participación en actividades formativas por invitación de una autoridad o SO (Congresos brindados al sector privado nacional o internacional, archivados en el área de Coordinación)</p>	

## SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>La institución a través de su página web y sus redes sociales comunica al público en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos y estadísticas.</p> <p>Asimismo, a través de las distintas actividades de capacitación que organiza y a la que asiste, se lleva a los grupos de interés información relevante para la comprensión del Sistema de LA/FT/PADM y el aporte que deben de realizar dicho público a la misión de la UAF. Igualmente, la institución cumple a cabalidad con la publicación de toda la información exigida en todas las normativas relativa a la transparencia y rendición de cuentas.</p> <p>Además, la institución da seguimiento a los indicadores presidenciales que miden el funcionamiento institucional, mediante los indicadores de SISMAP, NOBACI, SISCOMPRA, iTICge, Ley 204-04 y Gestión Presupuestaria. En la Plataforma de DIGEPRES se informan los planes de presupuestos físico y financieros y sus ejecuciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> ejecuciones presupuestarias y de compras y contrataciones, programas y proyectos, entre otros. Mesa de ayuda, OAI y Redes Sociales, Página Web., Plataformas DIGEPRES, NOBACI, SISMAP, iTICge. Listado de asistencia y programa de capacitaciones.</p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades, requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido se cuenta con MOUs, así como con mesas interinstitucionales e intersectoriales, en las cuales se analizan los aspectos de interés común.</p> <p>En base a el monitoreo y revisión constante que la institución da a estas alianzas, se identifica la necesidad de renovación de estas, de sumar nuevas entidades a la mismas, así como de buscar nuevas alianzas y sinergias que fortalezcan la misión de la institución. Se capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos. También se realizan jornada de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay).</p> <p>Asimismo, la institución realiza estudios de determinados sectores en los que hace parte a los gremios que tienen incidencia en dichos sectores, tanto para la realización de este como para su divulgación y, a</p>	

	<p>través de su página web, presenta a los sujetos Obligados todos los medios para canalizar sus necesidades e inquietudes como particulares u organizaciones.</p> <p><b>Evidencias: Evidencias:</b> La institución ha identificado las necesidades de alianzas público-privadas y las ha desarrollado; destacando el Congreso Internacional de Prevención de Lavado de Activos, Jornadas de Sensibilización para Sujetos Obligados, Diplomado en Prevención de Lavado de Activos, Talleres especializados para autoridades competentes, Capacitaciones especializadas para Sujetos Obligado, Encuentros entre las autoridades del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), y las diferentes instituciones que participan por el país en la evaluación. Acuerdo de colaboración con las instituciones, proyectos de capacitación con autoridades competentes, listas de asistencia, Acuerdos de Intercambio de Información, Intercambio de Base de datos, Interconexiones, Firma de Entrada al Grupo EGMONT, Firma de UIF Directo, La pertinencia de la Institución a GELAVEX y a GAFILAT, Pasantías en instituciones homologas en otros países, Pasantías y capacitaciones ante las autoridades de supervisión (IDECOPP, VALORES), Listados, Programas, Fotos. Página web, Mesa de Ayuda. y OAI, Estudio Sectorial de Riesgo de ASFL, Reuniones de Capacitaciones con Gremios de ASFL, Acuerdos con el gremio de seguro y gremio de cooperativa, Fundación Reserva</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>La institución cumple cabalmente con lo que establece, tanto su ley marco con la ley 107-13. Por tanto, se somete a consulta pública y se revisa con los grupos de interés los cambios que se pretende realizar de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo. Asimismo, se les pone en conocimiento previo los cambios tecnológicos que pretende realizar la institución y que pudiera afectar la conectividad de estos, con el propósito de tomar en cuenta sus opiniones previo a la adopción de las decisiones. Lo que se realiza de igual forma con las autoridades competentes del sector público con la que se relaciona.</p> <p>Además, la institución realiza encuestas y consultas a las autoridades competentes y supervisores, a los fines darles participación en el proceso.</p> <p><b>Evidencia:</b> Comunicación sobre detección de necesidades a las autoridades competentes y supervisores, minutas de reunión, confección del programa anual de capacitaciones externos, Congreso antilavado, minutas de reuniones con GoAMI, comunicaciones y minutas de socialización, borradores, Encuesta de capacitaciones y ejecución del programa.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los</p>	<p>La institución cumple cabalmente con lo que establece, tanto su ley marco con la ley 107-13. Por tanto, se somete a consulta pública y se revisa con los grupos de interés los cambios que se pretende realizar de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo. Así mismo se les pone en conocimiento previo los cambios tecnológicos que pretende realizar la institución y que pudiera afectar la conectividad de los mismos, con el propósito de tomar en cuenta sus opiniones previo a la adopción de las decisiones.</p>	

<p>medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Lo que se realiza de igual forma con las autoridades competentes del sector público con la que se relaciona. Además, la institución realiza encuestas y consultas a las autoridades competentes y supervisores, a los fines darles participación en el proceso.</p> <p>También, la institución cuenta con buzones de quejas y sugerencias físicos y digital. De igual forma, aplica encuestas en las capacitaciones y congresos para medir la calidad del servicio brindado.</p> <p><b>Evidencia:</b> Buzones de quejas y sugerencias, encuestas de satisfacción. Comunicación sobre detección de necesidades a las autoridades competentes y supervisores, minutas de reunión, confección del programa anual de capacitaciones externos, Congreso antilavado, minutas de reuniones con GoAMI, comunicaciones y minutas de socialización, borradores, Encuesta de capacitaciones y ejecución del programa.</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>La institución, a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, asegura la transparencia en el funcionamiento transparente de sus procesos y a través de su página web y sus redes sociales comunica al público en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos y estadísticas.</p> <p>Asimismo, a través de las distintas actividades de capacitación que organiza y a la que asiste, se lleva a los grupos de interés información relevante para la comprensión del Sistema de LA/FT/PADM y el aporte que deben de realizar dicho público a la misión de la UAF.</p> <p>Igualmente, la institución cumple a cabalidad con la publicación de toda la información exigida en todas las normativas relativa a la transparencia y rendición de cuentas y da seguimiento a los indicadores presidenciales que miden el funcionamiento institucional, mediante los indicadores de SISMAP, NOBACI, SISCOMPRA, iTICge, Ley 204-04 y Gestión Presupuestaria. En la Plataforma de DIGEPRES se informan los planes de presupuestos físico y financieros y sus ejecuciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> ejecuciones presupuestarias y de compras y contrataciones, programas y proyectos, entre otros. Mesa de ayuda, OAI y Redes Sociales, Página Web., Plataformas DIGEPRES, NOBACI, SISMAP, iTICge. Listado de asistencia y programa de capacitaciones. Página Web, sección de Transparencia SAIP y el 311, Datos Abiertos.</p>	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la</p>	<p>La institución cuenta con buzones de quejas y sugerencias físicos y digital de igual forma, aplica encuestas en las capacitaciones y congresos para medir la calidad del servicio brindado.</p> <p>La Dirección de Coordinación Nacional e Internacional realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección</p>	

<p>gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>de necesidades de capacitación de los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión.</p> <p>Además, a los sujetos obligados, a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía. También, se sostienen reuniones con los gremios de los Sujetos Obligados desde el área de Análisis, a fin de recibir retroalimentación. Además, cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los Sujetos Obligados, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes.</p> <p>Trimestralmente, se realizan estudios de calidad de los reportes que recibimos, que le son enviados a las Autoridades Competentes de supervisión, a fin de que puedan tener un conocimiento de cómo andan sus Sujetos Obligados. Asimismo, con frecuencia anual, se publican las estadísticas, así como un informe general de la calidad de los reportes por sectores y distintos estudios sectoriales que le permiten a nuestros grupos de interés conocer el impacto que sus ejecuciones tienen en la función de la UAF y viceversa.</p> <p>En nuestra condición de Secretaría de CONCLAFIT, remitimos informes periódicos con respecto a nuestra ejecución ante los organismos internacionales en los que representamos al país.</p> <p>La institución contempla un programa de pasantías y capacitación cruzadas (que ha hecho con Autoridades competente, donde se envían personal en ambas instituciones). De esta manera se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>La institución a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información asegura la transparencia en el funcionamiento transparente de sus procesos y a través de su página web y sus redes sociales comunica al público en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos, estadísticas.</p> <p>Asimismo, a través de las distintas actividades de capacitación que organiza y a la que asiste, se lleva a los grupos de interés información relevante para la comprensión del Sistema de LA/FT/PADM y el aporte que deben de realizar dicho público a la misión de la UAF. Igualmente, la institución cumple a cabalidad con la publicación de toda la información exigida en todas las normativas relativa a la transparencia y rendición de cuentas.</p>	
---	--	--

	<p>Además, la institución da seguimiento a los indicadores presidenciales que miden el funcionamiento institucional, mediante los indicadores de SISMAP, NOBACI, SISCOMPRA, iTICge, Ley 204-04 y Gestión Presupuestaria. En la Plataforma de DIGEPRES se informan los planes de presupuestos físico y financieros y sus ejecuciones.</p> <p>En residuos no aplica por la naturaleza institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes de reuniones el Grupos de interés, estudios en página web, comunicaciones de envío a las autoridades competentes., minutas de reuniones con SO, correos enviando informe al presidente del Comité, las evidencias de las mesas, Comunicación SO, Programa de Pasantía con Ministerio Publico y Superintendencia del Mercados de Valores. Ejecuciones presupuestarias y de compras y contrataciones, programas y proyectos, entre otros. Mesa de ayuda, OAI y Redes Sociales, Página Web., Plataformas DIGEPRES, NOBACI, SISMAP, iTICge, Listado de asistencia y programa de capacitaciones. Página Web, sección de Transparencia SAIP y el 311, Datos Abiertos.</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>La institución no aplica para emitir la Carta de Compromiso al Ciudadano. No obstante, la misión que la institución realiza requiere la realización de una serie de acciones directas hacia el público de interés que están establecidos y colocados en la Página Web institucional.</p> <p>El PEI cuenta con indicadores que son medidos anual; y trimestralmente, mediante el seguimiento del POA. Además, la institución da seguimiento a los indicadores presidenciales que miden el funcionamiento institucional, mediante los indicadores de SISMAP, NOBACI, SISCOMPRA, iTICge, Ley 204-04 y Gestión Presupuestaria. En la Plataforma de DIGEPRES se informan los planes de presupuestos físico y financieros y sus ejecuciones, mensual y trimestralmente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Página Web están publicados los formularios, sus instructivos. Se encuentran las Mesas de Ayuda, las Redes sociales, Programas y planes de capacitación Plataformas DIGEPRES, NOBACI, SISMAP, iTICge, Informes de Seguimiento. Listado de Presencia, Publicaciones impresas físicas, los informes de riesgos estratégicos. Publicaciones estadísticas, estudios evaluaciones</p>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>La ley misional y reglamento están vigentes. Además, a la institución le invitan a participar en el Congreso, en las distintas comisiones, que estudian proyectos de ley que podrían impactar en nuestro marco legal.</p> <p>También, la institución da constantes consultas, encuestas y capacitaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Solicitudes de asistencia técnica de Autoridades Competentes, Respuesta de Solicitudes de Asistencia Autoridades Competentes.</p>	

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>La institución cuenta con un PEI, donde se trazaron los objetivos y metas de la institución y están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales asignadas. Las áreas correspondientes realizaron sus aportes para la elaboración de su presupuesto financiero, mediante la formulación de su POA y PACC. El PACC se elabora anualmente y contamos con una matriz de riesgo, en donde se evalúa las distintas variables que pudieran impactar la eficiencia del uso de dicho presupuesto</p> <p>Con frecuencia trimestral y anual, se elaboran en la UAF los informes de seguimiento al Plan Operativo Anual y el Plan Estratégico respectivamente, los cuales se desprenden y alimentan directamente a la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Plurianual del Sector Público.</p> <p><b>Evidencia:</b> Comunicación fondo de temas de Edificio y fondo con el tema de la Pandemia, Plan Estratégico, Memorias de Gestión e informes de seguimiento al POA y al PEI, Matriz de riesgo, programa de capacitaciones</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>La institución cuenta con un PEI, donde se trazaron los objetivos y metas de la institución y están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales asignadas. Las áreas correspondientes realizaron sus aportes para la elaboración de su presupuesto financiero, mediante la formulación de su POA y PACC.</p> <p>La institución cuenta con una matriz de riesgo, en donde se evalúa las distintas variables que pudieran impactar la eficiencia del uso del presupuesto financiero.</p> <p><b>Evidencias:</b> Política de Medición de Riesgo basado en la Norma ISO 31000, Matriz de Riesgos, PEI, POA, PACC</p>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>La institución cumple con toda la normativa de transparencia. Desde lo cual va desde la formulación del presupuesto financiero anual hasta el manejo acotado del mismo autorizado por el SIGEF, la Plataforma de DIGEPRES, previa revisión de Contraloría Interna; realizándose periódicamente las revisiones, las conciliaciones y los registros financieros necesarios, los que son publicados en la Página web. De igual forma, el uso de dichos recursos se hace en cumplimiento a la Ley de Compras y Contrataciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Uso de SIGEF, envío publicación a Contabilidad Gubernamental de Estados Financieros Anuales, Envío de Reportes Mensuales a la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la</p>	

	República. Página Web institucional. Se informan los planes de presupuestos físico y financieros y sus ejecuciones, mensual y trimestralmente. Portal de Compras y Contrataciones.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Dada la misión de la institución, no se cuenta con un producto tangible que pudiera implicar el análisis de costo de partes de ese producto. No obstante, la institución cuenta con una gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros, de la que se desprende la adquisición de los insumos y del personal necesario para ejecutar su misión, haciendo el uso, buscando la mayor rentabilidad de los recursos financieros. Es así como se opera, para la detección de necesidades de contratación de personal, el PACC y el plan de capacitaciones, adquiriéndose los bienes y servicios en estricto cumplimiento de la ley de compras y contrataciones, buscando siempre preservar la calidad de lo adquirido al menor costo posible. Todo lo cual queda evidenciado en las documentaciones que avalan lo anteriormente establecido</p> <p><b>Evidencia:</b> Presupuesto, PACC, Plan de capacitaciones, Proceso de compras de TIC</p>	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.)	<p>La institución cuenta con un presupuesto planificado y está asociado a los productos registrados en el SIGEF, con tres productos, y se les da seguimiento en POA y DIGEPRES. Además, la institución cuenta con existencia de sistemas de planificación y control presupuestario para cumplir con sus objetivos.</p> <p>En la Plataforma de DIGEPRES se informan los planes de presupuestos físico y financieros y sus ejecuciones, mensual y trimestralmente. Además, en la Página web se presentan las planificaciones de PEI y POA y sus seguimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b> SIGEF, Presupuesto Anual de la Institución., POA, Plan Estratégico. Fondo de presupuesto de edificio, Página web.</p>	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>La institución cuenta con una estructura organizativa que se traduce en sus manuales de Funciones y Cargos, en los cuales se evidencia delegación y una descentralización de las responsabilidades financieras, y en los acuerdos de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b> Matriz de Designación de Funciones, Correos enviados a los colaboradores con distribución de asignaciones de funciones administrativas y financieras, Correos enviados a los colaboradores en seguimiento a trabajos asignados y Correos enviados por los colaboradores en respuesta a tareas asignadas.</p>	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>Dada la misión de la institución, no se cuenta con un producto tangible que pudiera implicar el análisis de costo de partes de ese producto. No obstante, la institución cuenta con una gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros, de la que se desprende la adquisición de los insumos y del personal necesario para ejecutar su misión, haciendo el uso, buscando la mayor rentabilidad de los recursos financieros.</p>	

	<p>Es así como se opera, para la detección de necesidades de contratación de personal, el PACC y el plan de capacitaciones, adquiriéndose los bienes y servicios en estricto cumplimiento de la ley de compras y contrataciones, buscando siempre preservar la calidad de lo adquirido al menor costo posible. Todo lo cual queda evidenciado en las documentaciones que avalan lo anteriormente establecido.</p> <p>Además, la institución cuenta con el manual de cargos donde se identifican las funciones de cada cargo y el manual de funciones que establece el qué hacer de cada área. Además, anualmente se realiza el acuerdo de desempeño, estableciendo los resultados de cada colaborador.</p> <p>Se evidencia que las decisiones financieras se apoyan en el Presupuesto Institucional basado en la sostenibilidad y la ética, basándose en la Planificación estratégica institucional y las necesidades de las áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Presupuesto Institucional, POA y Plan Estratégico, PACC, Plan de capacitaciones, Proceso de compras de TIC, Proceso de adquisición de Edificio.</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>La institución cuenta con un presupuesto planificado y está asociado a los productos registrados en el SIGEF con tres productos y se les da seguimiento en POA y DIGEPRES. En la Plataforma de DIGEPRES se informan los planes de presupuestos físico y financieros y sus ejecuciones, mensual y trimestralmente. Las metas físicas planteadas son los resultados entregados a la población objetivo de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> SIGEF, Presupuesto Anual de la Institución., POA, Plan Estratégico. Fondo de presupuesto de edificio.</p>	

#### SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>La institución contempla en su PEI el fortalecimiento de la infraestructura de TIC, a fin de contribuir a la concreción de la visión. El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación se encarga de gestionar y mantener toda la plataforma tecnología para eficaz procesamiento de la información, mediante Data Center, Sistemas de Gestión de Documentos, Sistemas de Manejo de Información.</p> <p><b>Evidencia:</b> Data Center y Sistemas de Información disponibles, Informe de GoAml, Sistema de Gestión de Documentos, Resultados de Pruebas de Estrés, Dash Board donde se monitorea el data center en almacenamiento, campo libre, calor, Proyecto para el Data Center Alterno.</p>	
<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>El marco legal de la institución establece la forma en la que se debe garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. A esos fines la institución cuenta con un área misional cuya función es recoger y procesar; lo cual se realiza con el apoyo del área de TIC, la cual cuenta con toda la infraestructura necesaria para dichos fines.</p> <p>También, para garantizar la misión institucional se capacita a los analistas misionales para un resultado eficaz en la información.</p> <p><b>Evidencia:</b> Data Center y Sistemas de Información disponibles, GoAml, Sistema de Gestión de Documentación, Actualización de Hardware y Software, mantenimiento, listado de activos fijos, Memoria de Rendición de Cuentas, Certificado de Capacitaciones.</p>	
<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>El marco legal de la institución establece la forma en la que se debe garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. A esos fines la institución cuenta con un área misional cuya función es recoger y procesar; lo cual se realiza con el apoyo del área de TIC, la cual cuenta con toda la infraestructura necesaria para dichos fines. Para garantizar la misión institucional se capacita a los analistas misionales para un resultado eficaz en la información.</p> <p>La institución cuenta con un PEI que se trazaron los objetivos y metas de la Institución y están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales asignadas. Las áreas correspondientes realizaron sus aportes para la elaboración de su presupuesto financiero, mediante la formulación de su POA y PACC.</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación mantiene una política de seguridad de la información basada en la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de la misma, a</p>	

través de herramientas de siguiente generación que nos permiten mantenernos actualizados acordes a la demanda de los sujetos obligados.

Internamente, la institución cuenta con buzones de quejas y sugerencias físicos y digital de igual forma, aplica encuestas en las capacitaciones y congresos para medir la calidad del servicio brindado. También, la Dirección de Coordinación Nacional e Internacional realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirientes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección de necesidades de capacitación de los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión. A los sujetos obligados a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía se sostienen reuniones con los gremios de los Sujetos Obligados desde el área de Análisis, a fin de recibir retroalimentación.

Además, cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los Sujetos Obligados, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes. En cada una de las mesas brindamos retroalimentación a los componentes de la mesa del trabajo que realizamos.

Trimestralmente, se realizan estudios de calidad de los reportes que recibimos, que le son enviados a las Autoridades Competentes de supervisión, a fin de que puedan tener un conocimiento de cómo andan sus Sujetos Obligados. También, con frecuencia anual, se publican las estadísticas, así como un informe general de la calidad de los reportes por sectores y distintos estudios sectoriales que le permiten a nuestros grupos de interés conocer el impacto que sus ejecuciones tienen en la función de la UAF y viceversa.

En nuestra condición de Secretaría de CONCLAFIT, remitimos informes periódicos con respecto a nuestra ejecución ante los organismos internacionales en los que representamos al país.

La institución cuenta con un programa de pasantías y capacitación cruzadas (que hemos hecho con Autoridades competente, donde se envían personal en ambas instituciones). De esta manera se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.

Además, la institución, a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, asegura la transparencia en el funcionamiento transparente de sus procesos y a través de su página web y sus redes sociales comunica al público en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos, estadísticas. Asimismo, a través

	<p>de las distintas actividades de capacitación que organiza y a la que asiste, se lleva a los grupos de interés información relevante para la comprensión del Sistema de AML/FT y el aporte que deben de realizar dicho público a la misión de la UAF.</p> <p><b>Evidencia:</b> Data Center y Sistemas de Información disponibles, GoAml, Sistema de Gestión de Documentación, Actualización de Hardware y Software, mantenimiento, listado de activos fijos, Memoria de Rendición de Cuentas, Certificado de Capacitaciones. Política de Medición de Riesgo basado en la Norma ISO 31000, Matriz de Riesgos, PEI, POA, PACC. Informes de reuniones el Grupos de interés, estudios en página web, comunicaciones de envío a las autoridades competentes., minutas de reuniones con SO, correos enviando informe al presidente del Comité, las evidencias de las mesas, Comunicación SO, Programa de Pasantía con Ministerio Publico y Superintendencia del Mercados de Valores. Ejecuciones presupuestarias y de compras y contrataciones, programas y proyectos, entre otros. Mesa de ayuda, OAI y Redes Sociales, Página Web., Listado de asistencia y programa de capacitaciones. Página Web, sección de Transparencia SAIP y el 311, Datos Abiertos. Los diferentes equipos de seguridad de TIC, las configuraciones de alta disponibilidad de los equipos, el manual de seguridad de la información</p>	
<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>La institución promueve una cultura de comunicación abierta mediante el uso de los diferentes medios tales como: correos, murales, buzones de sugerencias. Además, se coordinan la realización de actividades de integración con todo el personal por equipos y fue creada la Política de Comunicaciones CM-PO-001.</p> <p>Se reitera también, la creación de distintos comités para una comunicación interna y externa eficaz estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Técnico,</li> <li>• Comité de Inteligencia (ROS y RTE),</li> <li>• Comisión de Ética,</li> <li>• Comité de Compras y Contrataciones</li> <li>• Comité Administrativo de los Medios Web (CAMWEB)</li> <li>• Comité de Seguridad y Salud</li> </ul> <p>Para la toma de decisión de algunos aspectos estructurales, se han realizado y se envían constantemente encuestas a todo el personal, a los fines de hacerlo parte de la toma de decisiones.</p> <p>Se evidencia que los colaboradores de nuevo ingreso reciben orientación de un mentor que es la persona encargada de acompañarle durante su periodo de adaptación, darle explicaciones sobre el área y su operatividad.</p>	

	<p>Por igual, existe un programa de inducción, en donde cada colaborador de nuevo ingreso se le realiza una capacitación de los temas misionales de la institución y de la participación de cada área en dicho tema; así como de las normativas de transparencia de la institución tales como: Declaración PEP, Declaración de bienes, Declaración de vinculación de SO, y el código de ética.</p> <p>Contamos con un Programa de padrino fantástico, el cual está dirigido a los colaboradores de nuevo ingreso, con la finalidad de lograr que los mismos se integren de manera efectiva a la cultura organizacional mediante el acompañamiento de uno de los colaboradores de más tiempo en la institución, quien estará para guiarle en el proceso de adaptación, proporcionándole los recursos necesarios para conocer la institución y las distintas alternativas internas y externas para su desenvolvimiento.</p> <p>El programa de apadrinamiento tiene una duración de un mes. Al finalizar el acompañamiento al nuevo colaborador, el padrino fantástico realizará un informe en una página indicando como fue el proceso de adaptación y el apadrinamiento realizado.</p> <p><b>Evidencias:</b> Correos electrónicos, reportes, fotos de los buzones, minutas de reuniones gerenciales para informar cambios que afectan la institución, encuestas. Para la Plataforma estratégica (misión, visión y valores), nueva imagen institucional mediante encuesta, encuesta de condiciones preexistente, encuestas de satisfacción, Informes de recomendaciones de los comités, Encuesta de clima laboral y el Plan de acción de Mejora, Política de Comunicación, Proceso de Reclutamiento, Acuerdos de Desempeño, Manual de Cargos. Política de inducción al personal de nuevo ingreso, Manual de Inducción (RH-MA-003), Expediente del personal y Correos electrónicos del colaborador, formulario, programa padrino fantástico, Correo de notificación de fechas de la inducción y correo notificando al padrino fantástico. Redes Sociales, Pagina Web, Reuniones de equipos, Comité, Staff Gerencial, Grupo de WhatsApp y correos institucionales</p>	
<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>La institución ejecuta Programa de pasantías y capacitación cruzadas (que hemos hecho con Autoridades competente, donde se envían personal en ambas instituciones). De esta manera se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>Asimismo, la institución cuenta con manuales para garantizar el conocimiento del personal acerca del funcionamiento de la institución.</p> <p>Por igual, existe un programa de inducción, en donde cada colaborador de nuevo ingreso se le realiza una capacitación de los temas misionales de la institución y de la participación de cada área en dicho tema.</p>	

	<p>Contamos con un Programa de padrino fantástico, el cual está dirigido a los colaboradores de nuevo ingreso, con la finalidad de lograr que los mismos se integren de manera efectiva a la cultura organizacional mediante el acompañamiento de uno de los colaboradores de más tiempo en la institución, quien estará para guiarle en el proceso de adaptación, proporcionándole los recursos necesarios para conocer la institución y las distintas alternativas internas y externas para su desenvolvimiento.</p> <p>El programa de apadrinamiento tiene una duración de un mes. Al finalizar el acompañamiento al nuevo colaborador, el padrino fantástico realizará un informe en una página indicando como fue el proceso de adaptación y el apadrinamiento realizado.</p> <p>La institución tiene un Comité de Inteligencia Calidad de informes de Análisis, donde un analista presenta su informe detallándolo, un cuerpo de docentes de áreas misionales para cubrir hacia fuera las necesidades de capacitación y contempla reuniones técnicas con área misionales para mejoras del proceso (Reunión con DG y análisis).</p> <p>También, la institución en su plan de capacitación incluye entrenamientos cruzados internamente, de acuerdo con las capacidades detectadas que pueden ofrecer los colaboradores. Asimismo, la Comisión de Ética imparte talleres para los colaboradores de la institución, relacionados a temas éticos que complementan su función como Servidor Público.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Programa de Pasantía con Ministerio Publico y Superintendencia del Mercados de Valores, Formulario, programa padrino fantástico, Correo de notificación de fechas de la inducción y correo notificando al padrino fantástico, Política y Procedimiento para el Funcionamiento del Comité de Análisis de Inteligencia (DG-PO-002), Certificados de participación. Manual de Inducción (RH-MA-003), Manual de Organización y Funciones (RG-MA-002), Manual de Cargos Comunes y típico (RH-MA-001), Manual de Código de Ética (DG-MA-001), Sistema de Control de Documentación.</p>	
<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido se cuenta con MOUs, así como con mesas interinstitucionales e intersectoriales, en las cuales se analizan los aspectos de interés común. En base a el monitoreo y revisión constante que la institución da a estas alianzas, se identifica la necesidad de renovación de estas, de sumar nuevas entidades a la mismas, así como de buscar nuevas alianzas y sinergias que fortalezcan la misión de la institución.</p>	

	<p>La institución capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos. También se realizan jornada de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay). Asimismo, la institución realiza estudios de determinados sectores en los que hace parte a los gremios que tienen incidencia en dichos sectores, tanto para la realización de este como para su divulgación.</p> <p>La institución a través de su página web presenta a los Sujetos Obligados todos los medios para canalizar sus necesidades e inquietudes como particulares u organizaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Congreso Internacional de Prevención de Lavado de Activos, Jornadas de Sensibilización para Sujetos Obligados, Diplomado en Prevención de Lavado de Activos, Talleres especializados para autoridades competentes, Capacitaciones especializadas para Sujetos Obligado, Encuentros entre las autoridades del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), y las diferentes instituciones que participan por el país en la evaluación. Acuerdo de colaboración con las instituciones, proyectos de capacitación con autoridades competentes, listas de asistencia, Acuerdos de Intercambio de Información, Intercambio de Base de datos, Interconexiones, Firma de Entrada al Grupo EGMONT, Firma de UIF Directo, La pertinencia de la Institución a GELAVEX y a GAFILAT, Pasantías en instituciones homologas en otros países, Pasantías y capacitaciones ante las autoridades de supervisión (IDECOPP, VALORES), Listados, Programas, Fotos. Página web, Mesa de Ayuda. y OAI, Estudio Sectorial de Riesgo de ASFL, Reuniones de Capacitaciones con Gremios de ASFL, Acuerdos con el gremio de seguro y gremio de cooperativa, Fundación Reserva</p>	
<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>La institución ejecuta Programa de pasantías y capacitación cruzadas (que hemos hecho con Autoridades competente, donde se envían personal en ambas instituciones). De esta manera se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. Asimismo, a través de las distintas actividades de capacitación que organiza y a la que asiste, se lleva a los grupos de interés información relevante para la comprensión del Sistema de AML/FT y el aporte que deben de realizar dicho público a la misión de la UAF.</p> <p>También, la institución en su plan de capacitación incluye entrenamientos cruzados internamente, de acuerdo con las capacidades detectadas que pueden ofrecer los colaboradores. Asimismo, la Comisión de Ética imparte talleres para los colaboradores de la institución, relacionados a temas éticos que complementan su función como Servidor Público.</p>	

	<p>Además, la institución contempla un Sistema de Gestión de Calidad, donde cuenta con manuales, guías, procedimientos e instructivos para garantizar el conocimiento del personal acerca del funcionamiento de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Programa de Pasantía con Ministerio Público y Superintendencia del Mercados de Valores, Certificados de participación, Manual de Inducción (RH-MA-003), Manual de Organización y Funciones (RG-MA-002, Manual de Cargos Comunes y típico (RH-MA-001), Sistema de Control de Documentación.</p>	
--	---	--

### SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La institución cuenta con una misión y visión definidas y establecidas, en la cual se contempla la relevancia de los sistemas de TIC para la realización de las mismas. Estableciéndose, asimismo, un eje estratégico dedicado a TIC en el PEI, con lo cual la institución se ha asegurado de mantener en los niveles a través del tiempo en esta área.</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación desarrolla proyectos y programas encaminados a fortalecer y viabilizar los objetivos de la UAF. Estos son plasmados en el POA, contribuyendo al PEI</p> <p><b>Evidencia:</b> PEI, Plan Operativo Anual TIC, Marco estratégico institucional. Proyecto GoAml, Proyecto Aula Virtual, Encuestas, Matriz de Clasificación de ROS, Recepción Virtual de los reportes, Sistema de Gestión de Documentos, Construcción del nuevo Data Center.</p>	
<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>La institución ha realizado en los últimos 3 años una importante inversión en toda su infraestructura de TIC, apostando a la realización de su misión con un fuerte apoyo del uso de la tecnología, al tiempo que contribuye al manejo de ésta con estricto apego a la seguridad y confidencialidad. Esto fue marcado como una prioridad en la Evaluación Nacional de Riesgo de LA/FT de RD, aprobada en el año 2017 por el CONCLA. Esta inversión le ha redituado importantes beneficios, no solamente a la UAF, sino a todo el país; impactando de manera positiva en la imagen internacional ante los organismos ante los cuales pertenecemos, favoreciendo a los resultados positivos en los resultados de la evaluación de 4ta ronda de GAFILAT, así como en los resultados de evaluación del grupo EGMONT y un eje cardinal en el reingreso a otros.</p> <p><b>Evidencias:</b> las estadísticas de la recepción de reportes vía web de los ROS y RTE, las estadísticas de los informes realizados de análisis operativo y estratégico y de cooperación internacional, las bases de datos a las que accedemos, el informe reingreso al Grupo EGMONT, el informe de Evaluación mutua, Recomendaciones 29 y 40 y Resultados inmediatos 2 y 6.</p>	
<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>La institución cuenta con un manual de cargos que especifica las competencias que requiere y las herramientas que necesita cada cargo. En base a eso tenemos una política de reclutamiento, en base a los manuales de cargos.</p> <p>Además, las áreas cuentan con los sistemas y equipos de TIC acorde a sus funciones y requerimientos. El área de TIC se encarga de realizar o gestionar el entrenamiento necesario para el personal, tomando en cuenta el equipo que se le va a asignar. Asimismo, por su parte, el Departamento de TIC se mantiene</p>	

	<p>constantemente capacitándose con relación a los softwares y equipos que contamos y sus distintas actualizaciones</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación presupuesta anualmente una partida para capacitaciones técnicas, dependiendo el monto aprobado se obtienen capacitaciones para nuestros colaboradores que fortalecen este criterio. Anualmente, se analiza y se realiza la planificación de RRHH. Así mismo como se detectan necesidades y se plasman en el PACC</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Capacitaciones, Manual de cargos y funciones, proceso de inducción y reclutamiento, talleres de GoAml para el personal de análisis, minutas de reuniones, certificados de cursos que toman TIC, Temas de BIG Data, certificaciones y herramientas tecnológicas. PACC, Planificación RRHH. Partida asignada a capacitaciones en presupuesto anual. Los certificados de participación de los colaboradores.</p>	
<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul>	<p>La institución hace un eficiente uso de las tecnologías para la realización de sus funciones, lo que le ha permitido optimizar los recursos, a la vez que ha amplificado los resultados. Lo cual ha sido aún más medibles en los actuales momentos de la pandemia del COVID-19, que ha implicado pasar distintas acciones que previo se hacía de manera presencial a los canales virtuales, lo que ha sido posible dado lo robusto de la plataforma de TIC.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reuniones de equipos vía Microsoft Teams, invitaciones y minutas, las capacitaciones internas y externas a partir de Microsoft Teams, la recepción de los reportes vía web, ROS y RTE, la solicitud e información a los distintos sujetos obligados vía web, las plenarias de GELAVEX, de GAFI y reuniones de GAFILAT vía la red virtual, las capacitaciones del grupo EGMONT y el Proyecto de Aula Virtual, capacitaciones virtuales, maestría virtual, INAP.</p>	
<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>La institución ha realizado en los últimos 3 años una importante inversión en toda su infraestructura de TIC, apostando a la realización de su misión con un fuerte apoyo del uso de la tecnología, al tiempo que contribuye al manejo de ésta con estricto apego a la seguridad y confidencialidad. Esto fue marcado como una prioridad en la Evaluación Nacional de Riesgo de LA/FT/PADM de RD, aprobada en el año 2017 por el CONCLA. Esta inversión le ha redituado importantes beneficios, no solamente a la UAF, sino a todo el país; impactando de manera positiva en la imagen internacional ante los organismos ante los cuales pertenecemos, favoreciendo a los resultados positivos de las distintas evaluaciones y siendo un eje cardinal en el reingreso a otros.</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación monitorea de forma continua las necesidades de otros departamentos misionales o no en procura de hacer sinergias que permitan hacer</p>	

	<p>más eficientes los procesos que soportan los servicios a través de la encuesta realizada por estos. En tal sentido hemos implementado algunas aplicaciones que permiten eficientizar servicios brindados por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> las estadísticas de la recepción de reportes vía web de los ROS y RTE, las estadísticas de los informes realizados de análisis operativo y estratégico y de cooperación internacional, las bases de datos a las que accedemos, el informe reingreso al Grupo EGMONT, el informe de Evaluación mutua, Recomendaciones 29 y 40 y Resultados inmediatos 2 y 6. Registro de visitas, Registro en línea de sujetos obligados, gestión de incidencia vía mesa de ayuda, Las estadísticas de la recepción de Reuniones de equipos vía Microsoft Teams, invitaciones y minutas, las capacitaciones internas y externas a partir de Microsoft Teams, la recepción de los reportes vía web, ROS y RTE, la solicitud e información a los distintos sujetos obligados vía web, las plenarios de GELAVEX, de GAFI y reuniones de GAFILAT vía la red virtual, las capacitaciones del grupo EGMONT y el Proyecto de Aula Virtual, capacitaciones virtuales, maestría virtual, INAP.</p>	
<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>La institución ha realizado en los últimos 3 años una importante inversión en toda su infraestructura de TIC, apostando a la realización de su misión con un fuerte apoyo del uso de la tecnología, al tiempo que contribuye al manejo de ésta con estricto apego a la seguridad y confidencialidad. Esto fue marcado como una prioridad en la Evaluación Nacional de Riesgo de LA/FT de RD, aprobada en el año 2017 por el CONCLA. Esta inversión le ha redituado importantes beneficios, no solamente a la UAF, sino a todo el país; impactando de manera positiva en la imagen internacional ante los organismos ante los cuales pertenecemos, favoreciendo a los resultados positivos de las distintas evaluaciones y siendo un eje cardinal en el reingreso a otros.</p> <p>A fin de realizar, la institución requiere mantener en constante comunicación con los Sujetos Obligados y las autoridades pertinentes, así como el público en general. Esta comunicación la realiza a través de sistemas de reportes instalados en su página web, así como el uso eficiente de las redes sociales, cubriendo por esta vía temas desde la recepción de reportes insumo vital para su función hasta capacitaciones y orientación al público en general. Además, El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación está trabajando con la implementación de una herramienta de reporte de sujetos obligados que permite validar la calidad de la información de una manera más eficiente, garantizando mejores resultados.</p> <p>Anualmente se destina un presupuesto acorde a las necesidades detectadas por el área de TIC para la mejora continua de los sistemas tecnológicos.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b> formularios de reportes de ROS y RTE, Guías de llenado de ROS y RTE, estadísticas de consultas de las mesas de ayuda, estadísticas de las comunicaciones entrantes y salientes, estadísticas de los cursos virtuales, redes sociales, Youtube, LinkedIN, Instagram, Twitter, las estadísticas de los informes realizados de análisis operativo y estratégico y de cooperación internacional, las bases de datos a las que accedemos, el informe reingreso al Grupo EGMONT, el informe de Evaluación mutua, Recomendaciones 29 y 40 y Resultados inmediatos 2 y 6. Registro de visitas, Registro en línea de sujetos obligados, gestión de incidencia vía mesa de ayuda, Las estadísticas de la recepción de Reuniones de equipos vía Microsoft Teams, invitaciones y minutas, las capacitaciones internas y externas a partir de Microsoft Teams, la recepción de los reportes vía web, ROS y RTE, la solicitud e información a los distintos sujetos obligados vía web, las plenarios de GELAVEX, de GAFI y reuniones de GAFILAT vía la red virtual, las capacitaciones del grupo EGMONT y el Proyecto de Aula Virtual, capacitaciones virtuales, maestría virtual, INAP, PACC y Presupuesto Anual, fase de prueba del software GoAml.</p>	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>La institución ha realizado en los últimos 3 años una importante inversión en toda su infraestructura de TIC, apostando a la realización de su misión con un fuerte apoyo del uso de la tecnología, al tiempo que contribuye al manejo de ésta con estricto apego a la seguridad y confidencialidad. Esto fue marcado como una prioridad en la Evaluación Nacional de Riesgo de LA/FT de RD, aprobada en el año 2017 por el CONCLA. Esta inversión le ha redituado importantes beneficios, no solamente a la UAF, sino a todo el país; impactando de manera positiva en la imagen internacional ante los organismos ante los cuales pertenecemos, favoreciendo a los resultados positivos de las distintas evaluaciones y siendo un eje cardinal en el reingreso a otros.</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación desarrolla proyectos y programas encaminados a fortalecer y viabilizar los objetivos de la UAF. Estos son plasmados en el POA, contribuyendo al PEI. A fin de realizar, la institución requiere mantener en constante comunicación con los Sujetos Obligados y las autoridades pertinentes, así como el público en general. Esta comunicación la realiza a través de sistemas de reportes instalados en su página web, así como el uso eficiente de las redes sociales, cubriendo por esta vía temas desde la recepción de reportes insumo vital para su función hasta capacitaciones y orientación al público en general. Además, El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación está trabajando con la implementación de una herramienta de reporte de sujetos obligados que permite validar la calidad de la información de una manera más eficiente, garantizando mejores resultados.</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación revisa y actualiza de forma periódica su manual de políticas y de seguridad de la información, realizando las adecuaciones que derivan de las investigaciones e implementación de buenas prácticas. Evidencia de eso lo constituye las</p>	

	<p>innovaciones y cambios que fueron realizados a fin de poder superar el reto que implicó continuar con las funciones con las circunstancias nuevas que trajo el COVID 19, trabajando el área en aplicativos nuevos, cifrado de encriptación de máquinas, e inclusive en la redacción de una política de teletrabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> El Manual de Seguridad de la Información, la política de teletrabajo, PEI, Plan Operativo Anual TIC, Marco estratégico institucional, Manual de Políticas y Seguridad de la Información, las estadísticas de la recepción de reportes vía web de los ROS y RTE, las estadísticas de los informes realizados de análisis operativo y estratégico y de cooperación internacional, las bases de datos a las que accedemos, el informe reingreso al Grupo EGMONT, el informe de Evaluación mutua, Recomendaciones 29 y 40 y Resultados inmediatos 2 y 6.</p>	
<p>8. Tener en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación implementa herramientas con el objetivo de contribuir a la sostenibilidad del medio ambiente, a través de la transformación digital de la UAF, sistemas de digitalización de documentos y reciclado de materiales tecnológicos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Firma digital, Sistema Gestión de Documentación, digitalización de documentos, Formulario de reciclaje.</p>	

## SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>La institución, conformada por las diferentes áreas, se encuentra instalada en un solo local, céntrico y de fácil acceso. Cada área se encuentra distribuida y señalizada y con los equipos técnicos y mobiliarios necesarios para la eficiencia en las tareas a realizar por colaborador.</p> <p>Debido al auge que ha tenido la institución durante los últimos tres años, se ha realizado la compra de un edificio y un local, para fines de parqueo, con el objetivo de cumplir con la necesidades y expectativas con relación al crecimiento de la institución. El rediseño de dicho espacio se ha realizado tomando en cuenta las normativas existentes relacionadas con salud y seguridad en el trabajo, con especial atención al tipo de la labor que se realiza, permitiendo la edificación un techo de crecimiento de varios años.</p> <p><b>Evidencias:</b> Requerimiento de compra de Edificio, Compra, Encuesta de Clima Laboral, Diseño del Edificio, Requerimiento de Obra. Contratación de asesores para la elección de los muebles.</p>	
<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>La institución, conformadas por las diferentes áreas, se encuentra instalada en un solo local, céntrico y de fácil localidad. Cada área se encuentra distribuida y señalizada, con los equipos técnicos y mobiliarios necesarios para la eficiencia en las tareas a realizar por colaborador. Estos cuentan con todos los instrumentos necesarios y cómodos para llevar a cabo sus labores de una manera eficiente.</p> <p>Debido al auge que ha tenido la institución durante los últimos tres años, se ha realizado la compra de un edificio y un local, para fines de parqueo, con el objetivo de cumplir con la necesidades y expectativas con relación al crecimiento de la institución. El diseño se ha realizado, tomando en cuenta las distintas necesidades de cada una de las áreas, tanto en materia de seguridad como en acceso a público, así como en sus distintas funciones. Es así que el área de OAI y recepción están dispuestos de forma tal que pueda acceder el público, sin que tenga ninguna interacción con las áreas críticas. Las áreas de TIC, Comunicaciones y Archivo se encuentran dispuestas en un piso que les permite tener una interacción directa con el área de recepción, guardando la seguridad de vida. Las áreas de apoyo se encuentran en un solo nivel, lo que facilita su interacción. La Dirección de Análisis, una de las áreas más críticas en cuanto a seguridad de la información, se encuentra dispuesta en un solo piso. Mientras que la Dirección General, el Salón de Conferencias del Comité y la Dirección de Coordinación se encuentra en otro piso. Se cuenta además con una cafetería con las dimensiones adecuadas para que el personal pueda tomar su almuerzo, así como un área de capacitaciones que permitirá que la institución cumpla con esa función sin tener que rentar o solicitar espacios prestados. Asimismo, se adicionaron áreas de esparcimientos, una enfermería y un área de la lactancia.</p>	

	<p>En la actualidad, la institución cuenta con una edificación propia en la que se ha optimizado los espacios con lo que se cuenta dado el crecimiento de la institución en los últimos años, con áreas de trabajos, limpias, acondicionadas, funcionales, climatizadas. Contamos con dos áreas de acceso y una escalera de emergencia. Se cuenta con áreas dispuestas de almuerzo y esparcimiento. Estas condiciones laborales son supervisadas y gestionadas por el Departamento de RRHH y la sección de Servicios Generales. Se evidencia el uso eficiente de las instalaciones basado en las necesidades de los empleados de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Requerimiento de compra de Edificio, Requerimiento de Obra. Los cronogramas de limpieza, la limpieza profunda, las pruebas COVID (requerimientos de compras) Supervisores contratados para la obra, para apoyar los resultados de Servicios Generales.</p>	
<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>La institución cuenta con áreas de trabajos, limpias, acondicionadas, funcionales, climatizadas. Estas condiciones laborales son supervisadas y gestionadas por el Departamento de RRHH y la sección de Servicios Generales. Se realizan, con frecuencia, determinadas, mantenimientos correctivos y preventivos a la infraestructura, que incluye alumbrado, plomería, las áreas de la institución, tanto interna como externa, así como los aires acondicionados.</p> <p>A raíz de la Pandemia COVID-19, se ha contratado una empresa externa para la limpieza y desinfección de todas las áreas de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formulario Limpieza de Baño (SG-FO-001), Bitácora de mantenimiento, requerimiento compra empresa de limpieza.</p>	
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La institución cuenta con el área de Servicios generales, que se encarga de la logística de transportación y el mantenimiento de la flotilla vehicular, de acuerdo con la demanda. Dicha área establece una ruta adecuada, de acuerdo con los servicios solicitados por los colaboradores en sus operaciones y define qué vehículo es recomendable utilizar de acuerdo a la ruta y a la cantidad de colaboradores y/o materiales a transportar.</p> <p>Recurrentemente se verifica el kilometraje recorrido por cada vehículo, siendo variable para la rotación de dichas unidades móviles. Asimismo, para poder darle un uso eficiente y sostenible se le realiza a la flotilla vehicular los mantenimientos preventivos programados sus mantenimientos correctivos de ser necesario. Además, para garantizar un mayor rendimiento vehicular y eficiencia en el traslado, se utilizan combustibles óptimos.</p> <p>En cuanto a los recursos energéticos, se programan las temperaturas de los aires acondicionados, para una mayor eficiencia de trabajo en el equipo, lo que conlleva a una disminución del consumo energético</p>	

	<p>del mismo. Periódicamente se les realiza los mantenimientos preventivos correspondientes al cronograma establecido y sus mantenimientos correctivos de ser necesario. Al culminar el horario laboral, se realiza un recorrido para verificar que todas las iluminarias y unidades de aire estén apagadas. Garantizando un consumo excesivo de energía eléctrica y solo se utilice la necesaria para operar.</p> <p>La planta de emergencia nos sirve de backup cuando falla la energía eléctrica y se lleva un programa de mantenimiento adecuado, para garantizar la sostenibilidad y la eficiencia. Asimismo, se realiza inspecciones semanales del equipo para garantizar su continuidad de operación. El combustible utilizado para la planta es óptimo para una mayor eficiencia de este.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formulario Inspección de Planta Eléctrica (SG-FO-003), Formulario de Uso de Vehículo (DG-FO-001) y Política, Uso, Mantenimiento y Control de los Vehículos Oficiales (DG-PO-005) y Plan de Gestión Ambiental.</p>	
<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero, por su misión, cuenta con un parqueo reducido para ciudadano común, en virtud de que, por su naturaleza, no los recibe constantemente. En el espacio disponible, se tienen establecidos parqueos para los directores y encargados de las distintas áreas de la institución. Los colaboradores que tienen vehículos se parquean en las calles aledañas de la unidad, como se estila en todas las instituciones ubicadas en el Sector de Gascue. La ubicación de la institución es favorable para que los colaboradores que no tienen vehículos puedan llegar mediante transportes públicos.</p> <p>Cuando se reciben visitas, proveedores, funcionarios de otras instituciones, notarios para realizar actividades relacionadas a las funciones de la institución, la UAF tiene personal disponible para asegurar los parqueos ocupados por las visitas y estar pendientes de movilización de vehículos.</p> <p>Debido al auge que ha tenido la institución durante los últimos tres años, se ha realizado la compra de un edificio y un local, para fines de parqueo, con el objetivo de cumplir con la necesidades y expectativas con relación al crecimiento de la institución. El diseño se ha realizado, tomando en cuenta las distintas necesidades de cada una de las áreas, tanto en materia de seguridad como en acceso a público, así como en sus distintas funciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Instalación Física de la UAF, Diagrama de Asignación de Parqueos, socialización de designación de parqueos.</p>	
<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por</p>	<p>Para la gestión de activos físicos, utilizados en la realización de las funciones de la Unidad de Análisis Financiero, la institución se rige por la Ley de Compras y Contrataciones, Ley 340-06. Contamos con un Inventario de Activos Físico, que frecuentemente se revisa el estado de ese inventario. Además, al</p>	

<p>ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>momento de discontinuar un activo físico, cumplimos con el procedimiento que plasma el Estado que es el descargo a Bienes Nacionales, y que son ellos que se encargan de su posible descarte.</p> <p>La institución planifica anualmente el PACC según necesidades para poder gestionar los activos físicos, ejecutados mediante políticas internas, utilizando formularios de solicitudes y gestionando niveles de aprobación.</p> <p><b>Evidencias:</b> Ley 340-06, PACC, Formularios de Requerimientos.</p>	
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Por la naturaleza de la institución y la información que se maneja, no se puede poner a disposición las instalaciones de la UAF para la comunicad local.</p>	

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

### **SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	<p>La institución se encuentra comprometida con la mejora continua y para ello ha adoptado por la mejora de todos sus procesos, los cuales son realizados por la participación directa de los dueños de dichos procesos, bajo la dirección de Planificación y Desarrollo y, posteriormente, aprobado por la MAE. Estos se encuentran constantemente en revisión, a partir de las solicitudes de mejora que realizan las áreas y su ejecución es auditada periódicamente por el departamento de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Además, contamos con un Sistema de Gestión, donde se contempla un mapa de procesos, manuales, guías, procedimientos, instructivos, matrices y formularios. Todo lo antes descrito, custodiado por el Departamento de Planificación y Desarrollo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Documentación del Sistema de Gestión de Calidad., Programa de auditorías, plan de auditorías, solicitudes de creación y cambios, documentos.</p>	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	<p>Las responsabilidades de cada propietario de proceso están identificadas en el Manual de Organización y Funciones y en el Manual de Cargos de la Unidad de Análisis Financiero, los cuales constituyen instrumentos técnico normativo y operativo de gestión Institucional, que tienen como finalidad la descripción de la estructura orgánica y las funciones principales y las dependencias que lo integran, con la finalidad de dar a conocer la interrelación existente en las actividades que desarrollan las mismas y de esta forma coadyuvar a que sus funciones y responsabilidades particulares se coordinen y desarrollen de manera óptima, con el propósito de alcanzar el grado de eficiencia y eficacia en la gestión.</p> <p>También, en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se pueden evidenciar la responsabilidad de los dueños de procesos</p> <p><b>Evidencias:</b> Manual de Organización y Funciones (RH-MA-002 y los manuales de procedimientos, Manual de Cargos.</p>	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de	<p>La institución tiene descrito y documentado los procesos del Sistema de Gestión, donde se contempla un mapa de procesos, manuales, guías, procedimientos, instructivos, matrices y formularios. Dichas documentaciones están relacionadas con la ley misional de la UAF, su PEI y su estructura organizativa.</p>	

<p>la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Además, se implementó la Gestión de Riesgo, en lo cual se está conformando la comisión de riesgo con el soporte del Departamento de Planificación y Desarrollo, donde se evalúan y analizan los objetivos establecidos en el Plan Estratégico y los POAs; así como las Matrices de Riesgo, propuestas por las Normas de Control Interno (NCI) de la Contraloría General de la República. Asimismo, se utiliza un sistema MANAGE ENGINE, el cual se reciben los servicios, se manejan los incidentes y problemas, maneja proyectos y estadísticas operacionales.</p> <p>De manera institucional, el sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización, se emplean los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las auditorías internas</li> <li>• Indicadores presidenciales de seguimiento mensual</li> <li>• Memoria de Gestión Institucional Anual</li> <li>• Plan Estratégico con su informe de seguimiento anual</li> <li>• Seguimiento Trimestral del POA</li> </ul> <p>Sobre la base de los documentos antes descritos, se evalúan las necesidades de reorganización para mejorar las estrategias de la institución con la finalidad de cumplir con las disposiciones de las instituciones rectoras.</p> <p>En esta misma área, se alimenta y actualiza el PEI, se monitorea los estándares internacionales, si hay cambios que impacten la organización y desde el área jurídica se fortalece día a día el marco legal de la institución. La UAF involucra tanto a las autoridades de sector público, privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional. Se cuenta con la participación de distintos grupos de interés, destacando los titulares del Comité Nacional Contra el Lavado de Activos. Se les involucra en mesas de discusión que se dan en el Congreso Nacional sobre los temas que pudieran impactar en su misión</p> <p>Dada nuestra función de secretaria técnica de comité, somos los encargados de realizar la Evaluación Nacional de Riesgos sobre Lavado de Activos (LA), Financiamiento del Terrorismo (FT) y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PADM), con la finalidad de orientar la creación y aplicación de las políticas para mitigar los mismos.</p> <p>También se realizan monitoreo a determinadas para para identificar tendencias y patrones relacionados con el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo; e identificar blancos específicos, seguir el rastro de actividades o transacciones particulares; y determinar los vínculos entre esos blancos y posibles infracciones de lavado de activos, los delitos determinantes y el financiamiento del terrorismo. De esta</p>	
--	--	--

	<p>manera se recopila, analiza y revisa de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, entre otras.</p> <p><b>Evidencia:</b> Documentación del Sistema de Gestión de Calidad, Programa de Auditoría, Planes de Auditorías, Informe de Auditoría, Seguimiento POA, Plan Estratégico, Matriz NOBACI, Matrices de Riesgo, Informes de Actividades realizadas, reportes de incidentes y estadísticas del Manage Engine, Listados de reuniones, invitación y fotos del Congreso y evidencia de aprobación de la ley contra el lavado de activos, Resumen Ejecutivo de la ENR, El Plan Nacional de Mitigación de Riesgos de NA, Ley 155 17, Informe La evaluación mutua de GAFILAT, Aprobación del Comité de La actualización de la ENR, a solicitud UAF. Minutas, Invitaciones de Participación en el Congreso para la ley 155. Comunicaciones para la ley de Extinción de dominios, Invitación Ley de Escuela.</p>	
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La institución tiene descrito y documentado los procesos del Sistema de Gestión, donde se contempla un mapa de procesos, manuales, guías, procedimientos, instructivos, matrices y formularios. Dichas documentaciones están relacionadas con la ley misional de la UAF, su PEI y su estructura organizativa.</p> <p>Contamos con el sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización, se emplean los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las auditorías internas</li> <li>• Indicadores presidenciales de seguimiento mensual</li> <li>• Memoria de Gestión Institucional Anual</li> <li>• Plan Estratégico con su informe de seguimiento anual</li> <li>• Seguimiento Trimestral del POA</li> </ul> <p>La institución evalúa necesidades de reorganización para mejorar las estrategias de la institución con la finalidad de cumplir con las disposiciones de las instituciones rectoras.</p> <p>En el área de Planificación y Desarrollo se alimenta y actualiza el PEI, se monitorea los estándares internacionales, si hay cambios que impacten la organización y desde el área jurídica se fortalece día a día el marco legal de la institución. La UAF involucra tanto a las autoridades de sector público, privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Documentos de PEI, POA y los manuales de procedimientos, Informes de Seguimiento POA</p>	
<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el</p>	<p>La institución cumple cabalmente con lo que establece, tanto su ley marco con la ley 107-13. Por tanto, se somete a consulta pública y se revisa con los grupos de interés los cambios que se pretende realizar</p>	

<p>diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo. Así mismo se les pone en conocimiento previo los cambios tecnológicos que pretende realizar la institución y que pudiera afectar la conectividad de estos, con el propósito de tomar en cuenta sus opiniones previo a la adopción de las decisiones. Lo que se realiza de igual forma con las autoridades competentes del sector público con la que se relaciona. Además, se realiza encuestas y consultas a las autoridades competentes y supervisores, a los fines de darles participación en el proceso.</p> <p>En la revisión del Plan Estratégico Institucional 2019-2022 de la Unidad de Análisis Financiero se realizó en el año 2019 y para la emisión de éste, se aplicó una metodología de trabajo que involucró a los grupos de interés y a los colaboradores de la institución.</p> <p>Para asegurar una comunicación de la misión, visión y valores a los colaboradores de la organización y los grupos de interés Se aplicó una encuesta a supervisores, es decir: Dirección General de Impuestos Internos, Superintendencia de Bancos, Superintendencia del Mercado de Valores, entre otras instituciones supervisoras.</p> <p>El proceso de diseño del logo también se realizó como forma de relanzar la imagen institucional, se procuraron los siguientes requisitos para el mismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El logo debe de reflejar lo que somos,</li> <li>• Que hacemos,</li> <li>• Que nos identifique como UAF.</li> <li>• Que no se parezca a ninguna otra UAF</li> </ul> <p>Se recibió una cantidad mayor de 20 opciones y a través de las votaciones de todo el personal con que contaba la UAF para ese momento, se decidió el logo que hoy nos representa.</p> <p>La Institución por medio de reuniones realiza análisis, definiendo así las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, las que son canalizadas a las áreas competentes.</p> <p>Desde la UAF, se realiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación Nacional de Riesgos,</li> <li>• Evaluación Mutua,</li> </ul> <p>Se han desarrollado sinergia de acercamiento y retroalimentación.</p>	
---	---	--

La UAF involucra tanto a las autoridades de sector público, privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional. Se cuenta con la participación de distintos grupos de interés, entre ellos políticos que se dan cita en el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos en políticas públicas. Se les involucra también en mesas de discusión sobre el tema misional y se participó en el Congreso Nacional, en sus dos cámaras, para la adopción de la Ley 155-17.

La Dirección de Coordinación Nacional e Internacional realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección de necesidades de capacitación de los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión. Además, a los sujetos obligados a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía y se sostienen reuniones con los gremios de los SO desde el área de Análisis, a fin de recibir retroalimentación. También, cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los SO, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes.

Para la implementación de los reportes en línea, hicimos reuniones con los gremios de los Sujetos Obligados y con sus reguladores, y les mandamos de manera formal los formularios para su opinión antes de implementarlos y se realizó con ellos una implementación de prueba antes de que sean obligatorios.

Para la actualización del software de gestión de la UAF, se ha llevado a cabo un proceso de comunicaciones constante, tanto con ellos como las Autoridades Competentes, a la par con varias reuniones de socialización del sistema, pasándose luego a la implantación de este en un ambiente de prueba.

A lo interno la institución, se mantiene una comunicación efectiva con todos los colaboradores a través de Correos electrónicos y comunicados. Externamente se mantiene informado al usuario de las actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia. Asimismo, fue creado la Política de Comunicaciones (CM-PO-001), además el departamento de TIC facilita grupo de correos, están creados las redes sociales, existe un correo de mesa de ayuda interno y externo.

Se reitera también, la creación de distintos comités para una comunicación interna y externa eficaz estos son:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Técnico,</li> <li>• Comité de Inteligencia (ROS y RTE),</li> <li>• Comisión de Ética,</li> <li>• Comité de Compras,</li> <li>• Comité de Salud y Seguridad</li> </ul> <p>Se dispone de buzones de sugerencias y quejas, encuestas de validación de los servicios al público con el que trabaja la institución y murales en los distintos pisos y áreas comunes para informar datos de interés colectivo.</p> <p>La institución está trabajando arduamente con los controles internos y las mejoras de continua de trabajo, brindando esto la oportunidad a nuestros encargados o líderes a que demuestren el compromiso asumido, implementando en sus áreas una cultura de innovación y mejoras dando seguimiento a las mismas, estos se realizan mediante la retroalimentación por comunicaciones, reuniones y capacitaciones.</p> <p>Los empleados han sugerido modificaciones de formulario y Actividades dentro del proceso para diseño y mejora de los procesos tomando en cuenta sus sugerencias y aclaraciones para mejorar los resultados esperados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Comunicación sobre detección de necesidades a las autoridades competentes y supervisores, minutas de reunión, confección del programa anual de capacitaciones externos, Congreso antilavado, minutas de reuniones con GoMI, comunicaciones y minutas de socialización, borradores, Encuesta de capacitaciones y ejecución del programa registro de participantes agenda, lista de asistencia, minutas, fotos. Asimismo, se disponen de fotos, que reflejan la realización de un proceso de socialización, a través de mesas de reuniones para el levantamiento de la misión y la visión de la institución, página web, mural, boletines, talleres, planes, proyectos, Reportes de análisis, Invitación y fotos del Congreso y evidencia de aprobación de la ley contra el lavado de activos, Comunicaciones, Programas de reuniones, minutas, Publicaciones de avisos sobre el tema. Formulario de creación, modificación o Eliminación de Documentos (PD-FO-001). Minutas de reuniones, formularios de Mejoras, Presentaciones de POA, guía de teletrabajo, plan de mejora post auditoría interna. Correos electrónicos, reportes, fotos de los buzones, minutas de reuniones gerenciales y documentos de creación de los distintos comités que operan en la UAF. Innovación del servicio certificado del Sujeto Obligado (SO) en línea, webinar, uso de Microsoft teams para reunión.</p>	
6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la	La institución asegura, gestiona y equilibra los recursos materiales y financieros para el desarrollo de la estrategia institucional, utilizando los siguientes instrumentos: el PEI, el POA, el PACC, la Planificación	

<p>consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>de los RRHH, la Planificación de capacitación, las metas en relación con el presupuesto, la planificación de capacitación de Sujetos Obligados por detección de necesidades.</p> <p>Cada área debe conciliar insumos críticos misionales y algunos temas que pueden surgir como proyectos y riesgos especiales. Por ejemplo, la solicitud de recursos extras ordinario del edificio y la plenaria. Se suma un proyecto especial que se quiere impulsar, en base a unos cambios que se necesite. Además, del monitoreo de la evolución del estándar internacional y a las decisiones que toman los organismos internacionales a los que formamos parte ONU, OEA, GAFILAT, EGMONT.</p> <p>El Presupuesto Anual de la Institución se elabora, junto a todas las áreas y la aprobación de la MAE, mediante la formulación del Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), elaborados en base a las necesidades reales, lo que permite que cada área cuente con los insumos para realizar las actividades programadas. Estas formulaciones se basan en el Plan Estratégico Institucional y en los cambios que surgen en aspectos socioeconómicos, demográficos, de salud y seguridad nacional, entre otros.</p> <p>Se evidencia que la institución incluye en su presupuesto anual y en el Plan Operativo Anual (POA), una partida para cubrir los nuevos ingresos de servicios personales, conforme a lo requerido por las diferentes áreas, a los fines de cumplir con los objetivos contemplados en el Plan Estratégico Institucional (PEI). Asimismo, la institución contempla un Plan Anual de Capacitación, que nace de las necesidades, en consonancia PEI y POA.</p> <p><b>Evidencia:</b> Presupuesto Físico Financiero, evidencias de los documentos con los que trabaja coordinación, PEI, POA, Plan Anual de Compras, Requisiciones, Compra de materiales y equipos, solicitudes de transporte, Pago de viáticos. Formulario de confirmación para Recursos Humanos (RH-FO-014), POA, PEI, listas de capacitaciones, formulario de detección de necesidades, convocatoria de socializaciones y correos.</p>	
<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>La institución cumple cabalmente con lo que establece, tanto su ley marco con la ley 107-13. Por tanto, se somete a consulta pública y se revisa con los grupos de interés los cambios que se pretende realizar de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo.</p> <p>La institución fue designada por el Comité para liderar la reforma del sistema contra LA/ FT/PADM, lo cual implicó un trabajo interinstitucional junto a los grupos de interés que trajo como consecuencia la modificación de varias leyes y la emisión de diferentes normas y reglamentos, siendo la de mayor impacto para la institución la Ley 155-17 y su reglamento de aplicación que constituye su ley marco.</p>	

	<p>Asimismo, la institución se mantiene al tanto de la agenda legislativa a fin de poder dar su opinión en los temas que pueda impactar al sistema LA/FT/PADM y en su misión, la cual vierte a través de comunicaciones y reuniones en el Congreso Nacional.</p> <p>En cuanto a los procesos internos, siempre que sea oportuno y se identifique una oportunidad de mejora es revisada y actualizada la documentación de nuestros procesos, procedimientos e instructivos de cara a simplificarlos y hacer los ajustes necesarios para simplificar los mismos, mediante el área de Control de Documentación, siempre velando por la ley marco.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley, Evidencias Invitaciones al Congreso Documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), POA e Informes de Seguimiento POA, Plataformas de Indicadores Presidenciales, Sistema de registro en línea de sujetos obligados, Portal y Sub-Portal de transparencia y la oficina de Libre Acceso a la Información. Minutas, Invitaciones de Participación en el Congreso para la ley 155. Comunicaciones para la ley de Extinción de dominios, Invitación Ley de Escuela.</p>	
<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>En la institución existen los distintos mecanismos para cuantificar los resultados de la gestión desagregado en diferentes niveles, desde la organización en general, sus distintas áreas, hasta los colaboradores que conforman la institución, se pueden citar los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y Evaluación de Desempeño</li> <li>• Los instrumentos de PEI y POA se realizaron en consonancia con las evaluaciones que realizó GAFILAT y EGMONT.</li> <li>• Metas internas y resultados de las recomendaciones.</li> </ul> <p>El Plan Estratégico Institucional 2019-2022 basado en la misión y visión institucional. Este plan está compuesto por ejes estratégicos y estos, a su vez por objetivos, los cuales son medidos mediante indicadores de resultados. Estos indicadores se les da seguimiento anualmente, para conocer el avance de los mismo. Todas las áreas elaboran sus Planes Operativos por año, que contribuyen al PEI. Estos planes son medidos mediante indicadores de resultados y se les da seguimiento trimestralmente para ir plasmando sus avances.</p> <p>La institución establece metas en sus tres productos mediante la programación del Presupuesto Físico y Financiero, entregado a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). Estos indicadores son medidos cada tres meses en la Plataforma del SIGEF.</p>	

	<p>La institución es medida por los indicadores del Sistema de Medición del Nivel Presidencial, donde se encuentran: SISMAP, Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) Las Normas Básicas de Control, iTICge, SISCOMPRA, Ley de Transparencia y Gestión Presupuestaria.</p> <p>Además, se realizan acuerdos de desempeño, en base al Manual de Cargos, explicando su carga de trabajo con relación al POA área e institucional, donde los supervisores establecen las tareas y las responsabilidades de forma individual y los tiempos en que deben ser descritas las tareas y responsabilidades de cada servidor para realizarse.</p> <p><b>Evidencia:</b> PEI, Informe seguimiento PEI, Matriz de POA, Informes de Seguimiento POA, Acuerdo de desempeño. Informe de ejecución del Presupuesto Físico, evaluación de desempeño y SISMAP, NOBACI, evaluaciones de iTICge y Transparencias, Evaluaciones de gestión presupuestaria, Memorias de Rendición de Cuentas.</p>	
<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>La institución ha realizado en los últimos 3 años una importante inversión en toda su infraestructura de TIC, apostando a la realización de su misión con un fuerte apoyo del uso de la tecnología, al tiempo que contribuye al manejo de ésta con estricto apego a la seguridad y confidencialidad. Esto fue marcado como una prioridad en la Evaluación Nacional de Riesgo de LA/FT de RD, aprobada en el año 2017 por el CONCLA. Esta inversión le ha redituado importantes beneficios, no solamente a la UAF, sino a todo el país; impactando de manera positiva en la imagen internacional ante los organismos ante los cuales pertenecemos, favoreciendo a los resultados positivos de las distintas evaluaciones y siendo un eje cardinal en el reingreso a otros.</p> <p>El Departamento de Tecnología la Información y la Comunicación de forma permanente mantiene actualizado los servicios de TIC según el crecimiento de la demanda de nuestros colaboradores internos y de los sujetos obligados además de actualizarnos internamente según la evolución de la industria tecnológica. También, monitorea encuestas, requerimiento de personal, necesidades de las áreas TIC y las áreas para mejorar y actualizar el desempeño de las áreas, las áreas llenan encuestas d satisfacción). Además, se encargan de desarrollar, evaluar e implementar sistemas e infraestructuras informáticas que satisfagan las necesidades de la institución y que conlleven a la eficiencia y eficacia de los servicios y racionalización de los recursos de que dispone y se revisa el estándar internacional en aspectos de TIC para la toma de decisiones. Se monitorean y evalúan constantemente los servicios TIC, a través de la revisión periódica del reporte generados por los equipos destinados a administrar dichos servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b> las estadísticas de la recepción de reportes vía web de los ROS y RTE, las estadísticas de los informes realizados de análisis operativo y estratégico y de cooperación internacional, las bases de datos a las que accedemos, el informe reingreso al Grupo EGMONT, el informe de Evaluación mutua,</p>	

	Recomendaciones 29 y 40 y Resultados inmediatos 2 y 6. Licencias de actualización de software, implementación de nuevas tecnologías, la actualización del inventario de hardware.	
<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>La Directora General ha promovido la cultura de innovación y el benchlearning para la formación del personal, según las necesidades para fortalecer las áreas, basadas en el éxito de organizaciones similares a nivel internacional. Para esto, se realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las capacitaciones cruzadas a nivel nacional e internacional,</li> <li>• Se ha realizado el proceso de formación de formadores para que sean multiplicadores del conocimiento,</li> <li>• Se capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos.</li> <li>• Se realizan jornadas de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay),</li> <li>• Personal misional multiplica conocimiento internamente a las áreas de apoyo y al personal de nuevo ingreso, dando apoyo a RRHH. (Programa interno con coordinación y RRHH),</li> <li>• TIC tiene como práctica de que su personal socialice los cursos que tomen,</li> <li>• En el Comité de Inteligencia de Calidad de Informes de Análisis, un analista presenta su informe detallándolo.</li> <li>• Existe un cuerpo de docentes de áreas misionales para cubrir hacia fuera las necesidades de capacitación,</li> <li>• Se realizan las reuniones técnicas con área misionales para mejoras del proceso (Reunión con DG y análisis).</li> </ul> <p>La institución está al día con los cambios, es por esto que realiza pasantías e intercambios a nivel internacional con Entidades Homologas y a nivel nacional con autoridades competentes, con el objetivo de conocer más del tema relacionado con LA/FT/PADM. Capacitar personal fuera del país, haciendo benchlearning fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos. También se realizan jornada de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay).</p> <p><b>Evidencia:</b> Pasantías en instituciones homologas en otros países, Pasantías y capacitaciones ante las autoridades de supervisión (IDECOPP, VALORES), Listados, Programas, Fotos.</p>	

**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>En base a nuestra ley marco, nuestros clientes por excelencia son las autoridades competentes, cuyos requerimientos satisfacemos en base a productos que entregamos y cuyo insumo principal proviene de información que obtenemos de nuestro grupo de interés. Por tanto, para nuestra función es vital identificar las brechas que pudieran existir entre las necesidades del cliente y los insumos que pedimos a nuestros grupos de interés. Para dichos fines, la institución mantiene una comunicación constante con ambos grupos a través de nuestros distintos canales de comunicación, encuestas de satisfacción, retroalimentación de los productos servidos, mesas de trabajo, capacitaciones, solicitudes de información y retroalimentación en razón de la calidad del insumo recibido.</p> <p>En nuestra Página Web se pueden ver los productos y servicios que brindamos a los grupos de interés y además se visualiza todos los programas y proyectos realizados con los grupos de interés. Así como también en las publicaciones a través de nuestras redes sociales. A través del equipo de Comunicaciones se imprimieron y distribuyeron la ley 155-17 y los estudios sectoriales y las guías trabajadas en el Comité. Se regalaron a los grupos de interés, a los gremios, en el congreso a todos los ponentes, en los programas televisivos. Además, la institución cuenta con un Sistema de Documentación, donde se describen los productos y servicios de los procesos.</p> <p>La UAF involucra a las autoridades del sector público, privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional. Se cuenta con la participación de distintos grupos de interés, entre ellos políticos que se dan cita en el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos en políticas públicas. Se les involucra también en mesas de discusión sobre el tema misional y se participó en el Congreso Nacional, en sus dos cámaras, para la adopción de la Ley 155-17.</p> <p>A los sujetos obligados, a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía y se sostienen reuniones con los gremios de los Sujetos Obligados desde el área de Análisis, a fin de recibir retroalimentación. Además, cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los Sujetos Obligados, se les consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes. También, en cada una de las mesas brindamos retroalimentación a los componentes de la mesa del trabajo que realizamos.</p> <p>Asimismo, existe un programa de pasantías y capacitaciones cruzadas, que hemos hecho con Autoridades competente, donde se envían personal en ambas instituciones. De esta manera se recopila, analiza y revisa</p>	

	<p>de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>La institución está al día con los cambios, es por esto que realiza pasantías e intercambios a nivel internacional con Entidades Homologas y a nivel nacional con autoridades competentes, con el objetivo de conocer más del tema relacionado con LA/FT/PADM. Capacitar personal fuera del país, haciendo benchlearning fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos. También se realizan jornada de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay).</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 155-17, Página Web, Redes Sociales, Documentación SGC, Invitación Congreso, Comunicaciones de envío a las autoridades competentes., minutas de reuniones con Sujetos Obligados, Pasantías en instituciones homologas en otros países, Pasantías y capacitaciones ante las autoridades de supervisión (IDECOPP, VALORES), Listados, Programas, Fotos.</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>La institución cumple cabalmente con lo que establece, tanto su ley marco con la ley 107-13. Por tanto, se somete a consulta pública y se revisa con los grupos de interés los cambios que se pretende realizar de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo. Así mismo se les pone en conocimiento previo los cambios tecnológicos que pretende realizar la institución y que pudiera afectar la conectividad de estos, con el propósito de tomar en cuenta sus opiniones previo a la adopción de las decisiones. Lo que se realiza de igual forma con las autoridades competentes del sector público con la que se relaciona.</p> <p>Se realizó un levantamiento de información Institucional tomando como referencia la estructura organizacional de las distintas UAF's de Latinoamérica. A partir de esta línea base, se identificaron y fijaron las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, desempeño y la gestión de la organización. Además, la institución realiza encuestas y consultas a las autoridades competentes y supervisores, a los fines darles participación en el proceso.</p> <p>La Dirección de Coordinación Nacional e Internacional realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección de necesidades de capacitación de los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión.</p> <p>A los sujetos obligados a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía y se sostienen reuniones con los gremios de los SO desde el área de Análisis,</p>	

a fin de recibir retroalimentación. Asimismo, cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los SO, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes.

Para la implementación de los reportes en línea, hicimos reuniones con los gremios de los Sujetos Obligados y con sus reguladores y les mandamos de manera formal los formularios para su opinión antes de implementarlos y se realizó con ellos una implementación de prueba antes de que sean obligatorios.

Para la actualización del software de gestión de la UAF, se ha llevado a cabo un proceso de comunicaciones constante, tanto con ellos como las Autoridades Competentes, a la par con varias reuniones de socialización del sistema, pasándose luego a la implantación de este en un ambiente de prueba. Se han desarrollado sinergia de acercamiento y retroalimentación.

La UAF involucra tanto a las autoridades de sector público, privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional. Se cuenta con la participación de distintos grupos de interés, entre ellos políticos que se dan cita en el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos en políticas públicas. Se les involucra también en mesas de discusión sobre el tema misional y se participó en el Congreso Nacional, en sus dos cámaras, para la adopción de la Ley 155-17.

La institución está al día con los cambios, es por esto que realiza pasantías e intercambios a nivel internacional con Entidades Homologas y a nivel nacional con autoridades competentes, con el objetivo de conocer más del tema relacionado con LA/FT/PADM. Capacitar personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos. También se realizan jornadas de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay).

**Evidencia:** Plan Estratégico, minutas de reuniones, Informes de la Directora General, organigrama actualizado, informaciones controladas el SGC y las distintas resoluciones de las estructuras organizativas. Comunicación sobre detección de necesidades a las autoridades competentes y supervisores, minutas de reunión, confección del programa anual de capacitaciones externos, Congreso antilavado, minutas de reuniones con GoAMI, comunicaciones y minutas de socialización, borradores, Encuesta de capacitaciones y ejecución del programa. Pasantías en instituciones homologas en otros países, Pasantías y capacitaciones ante las autoridades de supervisión (IDECOPP, VALORES), Listados, Programas, Fotos. En el X Congreso de Antilavado organizado por Bancamérica, espacio donde se presentó los “Resultados de la Evaluación del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)” al país en materia de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>La institución cumple cabalmente con lo que establece, tanto su ley marco con la ley 107-13. Por tanto, se somete a consulta pública y se revisa con los grupos de interés los cambios que se pretende realizar de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo. Asimismo, la institución identifica las prioridades y los cambios necesarios para un mejor desempeño y logro de los objetivos. La institución contempla un sistema de gestión de calidad, con control de informaciones documentadas, para controlar la estandarización de los procesos. Se realizó un levantamiento de información Institucional tomando como referencia la estructura organizacional de las distintas UAF's de Latinoamérica. A partir de esta línea base, se identificaron y fijaron las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>La institución cumple cabalmente con lo que establece, tanto su ley marco con la ley 107-13. Por tanto, se somete a consulta pública y se revisa con los grupos de interés los cambios que se pretende realizar de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo. Así mismo se les pone en conocimiento previo los cambios tecnológicos que pretende realizar la institución y que pudiera afectar la conectividad de estos, con el propósito de tomar en cuenta sus opiniones previo a la adopción de las decisiones. Lo que se realiza de igual forma con las autoridades competentes del sector público con la que se relaciona.</p> <p>La Dirección de Coordinación Nacional e Internacional realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección de necesidades de capacitación de los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión.</p> <p>A los sujetos obligados a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía y se sostienen reuniones con los gremios de los SO desde el área de Análisis, a fin de recibir retroalimentación. Asimismo, cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los SO, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes.</p> <p>Para la implementación de los reportes en línea, hicimos reuniones con los gremios de los So y con sus reguladores, y les mandamos de manera formal los formularios para su opinión antes de implementarlos y se realizó con ellos una implementación de prueba antes de que sean obligatorios.</p> <p>Para la actualización del software de gestión de la UAF, se ha llevado a cabo un proceso de comunicaciones constante, tanto con ellos como las AC, a la par con varias reuniones de socialización</p>	
--	--	--

	<p>del sistema, pasándose luego a la implantación de este en un ambiente de prueba. Se han desarrollado sinergia de acercamiento y retroalimentación.</p> <p>La UAF involucra tanto a las autoridades de sector público, privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional. Se cuenta con la participación de distintos grupos de interés, entre ellos políticos que se dan cita en el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos en políticas públicas. Se les involucra también en mesas de discusión sobre el tema misional y se participó en el Congreso Nacional, en sus dos cámaras, para la adopción de la Ley 155-17.</p> <p>La institución está al día con los cambios, es por esto que realiza pasantías e intercambios a nivel internacional con Entidades Homologas y a nivel nacional con autoridades competentes, con el objetivo de conocer más del tema relacionado con LA/FT/PADM. Capacitar personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos. También se realizan jornada de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay).</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico, minutas de reuniones, Informes de la Directora General, organigrama actualizado, informaciones controladas el SGC y las distintas resoluciones de las estructuras organizativas. Comunicación sobre detección de necesidades a las autoridades competentes y supervisores, minutas de reunión, confección del programa anual de capacitaciones externos, Congreso antilavado, minutas de reuniones con GoAMI, comunicaciones y minutas de socialización, borradores, Encuesta de capacitaciones y ejecución del programa. Pasantías en instituciones homologas en otros países, Pasantías y capacitaciones ante las autoridades de supervisión (IDECOPP, VALORES), Listados, Programas, Fotos. En el X Congreso de Antilavado organizado por Bancamérica, espacio donde se presentó los “Resultados de la Evaluación del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)” al país en materia de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.</p>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>La institución cumple cabalmente con lo que establece, tanto su ley marco con la ley 107-13. Por tanto, se somete a consulta pública y se revisa con los grupos de interés los cambios que se pretende realizar de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo. Asimismo, la institución identifica las prioridades y los cambios necesarios para un mejor desempeño y logro de los objetivos. La institución contempla un sistema de gestión de calidad, con control de informaciones documentadas, para controlar la estandarización de los procesos.</p> <p>Se realizó un levantamiento de información Institucional tomando como referencia la estructura organizacional de las distintas UAF's de Latinoamérica. A partir de esta línea base, se identificaron y</p>	

	<p>fijaron las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>Asimismo, se les pone en conocimiento previo los cambios tecnológicos que pretende realizar la institución y que pudiera afectar la conectividad de estos, con el propósito de tomar en cuenta sus opiniones previo a la adopción de las decisiones. Lo que se realiza de igual forma con las autoridades competentes del sector público con la que se relaciona. La institución realiza encuestas y consultas a las autoridades competentes y supervisores, a los fines darles participación en el proceso.</p> <p>La Dirección de Coordinación Nacional e Internacional realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección de necesidades de capacitación de los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión.</p> <p>A los sujetos obligados a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía y se sostienen reuniones con los gremios de los Sujetos Obligados desde el área de Análisis, a fin de recibir retroalimentación. Asimismo, cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los SO, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes.</p> <p>Para la implementación de los reportes en línea, hicimos reuniones con los gremios de los SO y con sus reguladores, y les mandamos de manera formal los formularios para su opinión antes de implementarlos y se realizó con ellos una implementación de prueba antes de que sean obligatorios.</p> <p>Para la actualización del software de gestión de la UAF, se ha llevado a cabo un proceso de comunicaciones constante, tanto con ellos como las AC, a la par con varias reuniones de socialización del sistema, pasándose luego a la implantación de este en un ambiente de prueba. Se han desarrollado sinergia de acercamiento y retroalimentación.</p> <p>La UAF involucra tanto a las autoridades de sector público, privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional. Se cuenta con la participación de distintos grupos de interés, entre ellos políticos que se dan cita en el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos en políticas públicas. Se les involucra también en mesas de discusión sobre el tema misional y se participó en el Congreso Nacional, en sus dos cámaras, para la adopción de la Ley 155-17.</p>	
--	--	--

	<p>La institución está al día con los cambios, es por esto que realiza pasantías e intercambios a nivel internacional con Entidades Homologas y a nivel nacional con autoridades competentes, con el objetivo de conocer más del tema relacionado con LA/FT/PADM. Capacitar personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos. También se realizan jornada de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay).</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico, minutas de reuniones, Informes de la Directora General, organigrama actualizado, informaciones controladas el SGC y las distintas resoluciones de las estructuras organizativas. Comunicación sobre detección de necesidades a las autoridades competentes y supervisores, minutas de reunión, confección del programa anual de capacitaciones externos, Congreso antilavado, minutas de reuniones con GoAMI, comunicaciones y minutas de socialización, borradores, Encuesta de capacitaciones y ejecución del programa. Pasantías en instituciones homologas en otros países, Pasantías y capacitaciones ante las autoridades de supervisión (IDECOPP, VALORES), Listados, Programas, Fotos. En el X Congreso de Antilavado organizado por Bancamérica, espacio donde se presentó los “Resultados de la Evaluación del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)” al país en materia de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.</p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>La institución cumple cabalmente con lo que establece, tanto su ley marco con la ley 107-13. Por tanto, se somete a consulta pública y se revisa con los grupos de interés los cambios que se pretende realizar de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo. Asimismo, la institución identifica las prioridades y los cambios necesarios para un mejor desempeño y logro de los objetivos. La institución contempla un sistema de gestión de calidad, con control de informaciones documentadas, para controlar la estandarización de los procesos.</p> <p>Se realizó un levantamiento de información Institucional tomando como referencia la estructura organizacional de las distintas UAF's de Latinoamérica. A partir de esta línea base, se identificaron y fijaron las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>Asímismo se les pone en conocimiento previo los cambios tecnológicos que pretende realizar la institución y que pudiera afectar la conectividad de estos, con el propósito de tomar en cuenta sus opiniones previo a la adopción de las decisiones. Lo que se realiza de igual forma con las autoridades competentes del sector público con la que se relaciona. La institución realiza encuestas y consultas a las autoridades competentes y supervisores, a los fines darles participación en el proceso.</p>	

	<p>La Dirección de Coordinación Nacional e Internacional realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección de necesidades de capacitación de los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión.</p> <p>A los sujetos obligados a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía y se sostienen reuniones con los gremios de los Sujetos Obligados desde el área de Análisis, a fin de recibir retroalimentación. Asimismo, cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los SO, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes.</p> <p>Para la implementación de los reportes en línea, hicimos reuniones con los gremios de los So y con sus reguladores, y les mandamos de manera formal los formularios para su opinión antes de implementarlos y se realizó con ellos una implementación de prueba antes de que sean obligatorios.</p> <p>Para la actualización del software de gestión de la UAF, se ha llevado a cabo un proceso de comunicaciones constante, tanto con ellos como las AC, a la par con varias reuniones de socialización del sistema, pasándose luego a la implantación de este en un ambiente de prueba. Se han desarrollado sinergia de acercamiento y retroalimentación.</p> <p>La UAF involucra tanto a las autoridades de sector público, privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional. Se cuenta con la participación de distintos grupos de interés, entre ellos políticos que se dan cita en el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos en políticas públicas. Se les involucra también en mesas de discusión sobre el tema misional y se participó en el Congreso Nacional, en sus dos cámaras, para la adopción de la Ley 155-17.</p> <p>La institución está al día con los cambios, es por esto que realiza pasantías e intercambios a nivel internacional con Entidades Homologas y a nivel nacional con autoridades competentes, con el objetivo de conocer más del tema relacionado con LA/FT/PADM. Capacitar personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos. También se realizan jornadas de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay).</p>	
--	---	--

	<p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico, minutas de reuniones, Informes de la Directora General, organigrama actualizado, informaciones controladas el SGC y las distintas resoluciones de las estructuras organizativas. Comunicación sobre detección de necesidades a las autoridades competentes y supervisores, minutas de reunión, confección del programa anual de capacitaciones externos, Congreso antilavado, minutas de reuniones con GoAMI, comunicaciones y minutas de socialización, borradores, Encuesta de capacitaciones y ejecución del programa. Pasantías en instituciones homologas en otros países, Pasantías y capacitaciones ante las autoridades de supervisión (IDECOPP, VALORES), Listados, Programas, Fotos. En el X Congreso de Antilavado organizado por Bancamérica, espacio donde se presentó los “Resultados de la Evaluación del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)” al país en materia de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Dada la misión de la institución, un gran porcentaje de la información con la que cuenta, es información confidencial, cuyo desvelamiento implica sanciones administrativas, civiles y penales. Toda otra información que no cumple con esta característica, se encuentra disponible a través de su página web y sus redes sociales comunica al público en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos, estadísticas.</p> <p>Asimismo, a través de las distintas actividades de capacitación que organiza y a la que asiste, se lleva a los grupos de interés información relevante para la comprensión del Sistema de LA/FT/PADM y el aporte que deben de realizar dicho público a la misión de la UAF. Igualmente, la institución cumple a cabalidad con la publicación de toda la información exigida en todas las normativas relativa a la transparencia y rendición de cuentas.</p> <p>El Departamento de Tecnología la Información y la Comunicación ha implementado varias herramientas tecnológicas que le permiten garantizar la eficiencia y transparencia de los procesos. Toda la implementación de TIC y la OAI, la relación de Análisis por tecnología y las capacitaciones de coordinación, ponderan el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p> <p>En los casos en lo que es necesario ejecutar algún tipo de cambio, que pudiera impactar en la interacción con los clientes o público de interés, esto le es consultado cumpliendo con las vías legales y le es comunicado con suficiente tiempo de antelación, realizándose inclusive reuniones en las cuales se explica al detalle en los temas que así los requiere.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b> ejecuciones presupuestarias y de compras y contrataciones, programas y proyectos, entre otros. Mesa de ayuda, OAI y Redes Sociales, Página Web., Listado de asistencia y programa de capacitaciones, Sistema de registro en línea de sujetos obligados, Portal y Sub-Portal de transparencia y la oficina de Libre Acceso a la Información. Reuniones de TIC y de Análisis con SO para el tema de GOaml y los reportes, Comunicaciones para el tema de fiscales y el procurador sobre nuevos formularios.</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Dada la misión de la institución, un gran porcentaje de la información con la que cuenta, es información confidencial, cuyo desvelamiento implica sanciones administrativas, civiles y penales. Toda otra información que no cumple con esta característica, se encuentra disponible a través de su página web y sus redes sociales comunica al público en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos, estadísticas.</p> <p>En los últimos años la institución ha fortalecido su posicionamiento institucional a través de distintas acciones que ha buscado dar a conocer la relevancia de su misión ante, no solo el público de interés sino también el público general. Esto lo ha realizado a través de: la creación de su página web, el lanzamiento de las distintas redes sociales, su participación en distintos medios de comunicación a través de entrevistas, artículos de revistas, la participación en congresos y actividades de capacitación, así como las firmas de MOUs, con gremios, instituciones y academias de formación, asimismo a potencializado su presencia internacional ante los distintos organismos, alcanzando importantes funciones de dirección.</p> <p><b>Evidencia:</b> Pagina web, redes sociales, estudios estratégicos en página web y ediciones impresas, ley edición de lujo e impresas, guías de CONCLAFIT, distintos artículos promocionales impresos, MOUs, Congresos Invitados y Congreso Antilavado, presencia ante organismos internacionales, minutas e invitaciones y Presidencia, Vicepresidencia, Coordinación del Grupo GAFILAT, Presidencia de GELAVEX, Artículos de Prensa y revistas.</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>La institución cumple cabalmente con lo que establece, tanto su ley marco con la ley 107-13. Por tanto, se somete a consulta pública y se revisa con los grupos de interés los cambios que se pretende realizar de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo.</p> <p>Internamente, en la institución, se dispone de buzones de sugerencias y quejas, encuestas de validación de los servicios al público con el que trabaja la institución. De igual forma, aplica encuestas en las capacitaciones y congresos para medir la calidad del servicio brindado. Además, la institución cumple con el Portal de Transparencia y gestiona las preguntas y respuestas dadas por el SAIP y 311.</p> <p>A los sujetos obligados, a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía. Se sostienen reuniones con los gremios de los SO desde el área de Análisis, a fin de recibir retroalimentación.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b> Correos electrónicos, reportes, fotos de los buzones, minutas de reuniones gerenciales, encuestas de satisfacción. Comunicación sobre detección de necesidades a las autoridades competentes y supervisores, minutas de reunión, confección del programa anual de capacitaciones externos, Congreso antilavado, minutas de reuniones con GoAMI, comunicaciones y minutas de socialización, borradores, Encuesta de capacitaciones y ejecución del programa, las respuestas proporcionada. Reportes de las Base de Datos de los Sistemas SAIP y 311, minutas de reuniones con SO.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. Asimismo, como la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo. A fin de satisfacer esos requerimientos legales que tiene, la institución ha realizado un Mapa de Procesos, donde interactúan los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de mejoramiento continuo. Además, se observa la entrada de requerimientos y hacia dónde se presta el servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 155-17, Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo, Mapa de Procesos.</p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido se cuenta con MOUs, así como con mesas interinstitucionales e intersectoriales, en las cuales se analizan los aspectos de interés común.</p> <p>La institución tiene identificados los grupos de interés relevantes para trabajar y comunicarse en conjunto. Se realizan reuniones con los gremios y autoridades competentes. La ley identifica los segmentos de los grupos de interés. Tenemos MOUS, que son acuerdos de cooperación interinstitucional con los grupos de interés. Asimismo, la UAF también tiene estrategias de capacitación, hacia los grupos de interés.</p> <p>Además, tenemos tres mesas en los que participamos el Comité Técnico, la Mesa de Supervisión, y la Mesa Operativa y a través del Comité Nacional contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (CONCLAFIT), se identifican a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>La Dirección de Coordinación Nacional e Internacional realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección de necesidades de capacitación de los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión.</p> <p>A los sujetos obligados a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía y se sostienen reuniones con los gremios de los SO desde el área de Análisis,</p>	

	<p>a fin de recibir retroalimentación. Asimismo, cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los Sujetos Obligados, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes. En Cada una de las mesas brindamos retroalimentación a los componentes de la mesa del trabajo que realizamos.</p> <p>Trimestralmente, se realizan estudios de calidad de los reportes que recibimos, que le son enviados a las Autoridades Competentes de supervisión, a fin de que puedan tener un conocimiento de cómo andan sus Sujetos Obligados. Además, con frecuencia anual, se publican las estadísticas, así como un informe general de la calidad de los reportes por sectores y distintos estudios sectoriales que le permiten a nuestros grupos de interés conocer el impacto que sus ejecuciones tienen en la función de la UAF y viceversa.</p> <p>En nuestra condición de Secretaría de CONCLAFIT, remitimos informes periódicos con respecto a nuestra ejecución ante los organismos internacionales en los que representamos al país. Se retroalimenta a los SO sobre la calidad de los insumos recibidos por parte de ellos.</p> <p>La institución cuenta con Programa de pasantías y capacitación cruzadas (que hemos hecho con Autoridades competente, donde se envían personal en ambas instituciones). De esta manera se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 155-17, Plan Estratégico Listas de Asistencias, Minutas de Reuniones, Documentos que surgen, Ley 155 17, Inventarios MOUS, Planes de Capacitación. Informes de reuniones el Grupos de interés, estudios en página web, comunicaciones de envío a las autoridades competentes., minutas de reuniones con SO, correos enviando informe al presidente del Comité, las evidencias de las mesas, Comunicación SO, Programa de Pasantía con Ministerio Publico y Superintendencia del Mercados de Valores.</p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido se cuenta con MOUs, así como con mesas interinstitucionales e intersectoriales, en las cuales se analizan los aspectos de interés común.</p> <p>La institución tiene identificados los grupos de interés relevantes para trabajar y comunicarse en conjunto. Se realizan reuniones con los gremios y autoridades competentes. La ley identifica los segmentos de los grupos de interés. Tenemos MOUS, que son acuerdos de cooperación interinstitucional con los grupos de interés.</p>	

Además, la institución cumple cabalmente con lo que establece, tanto su ley marco con la ley 107-13. Por tanto, se somete a consulta pública y se revisa con los grupos de interés los cambios que se pretende realizar de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo. Así mismo se les pone en conocimiento previo los cambios tecnológicos que pretende realizar la institución y que pudiera afectar la conectividad de estos, con el propósito de tomar en cuenta sus opiniones previo a la adopción de las decisiones. Lo que se realiza de igual forma con las autoridades competentes del sector público con la que se relaciona. La UAF también tiene estrategias de capacitación, hacia los grupos de interés.

Tenemos tres mesas en los que participamos el Comité Técnico, la Mesa de Supervisión, y la Mesa Operativa y a través del Comité Nacional contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (CONCLAFIT), se identifican a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.

La Dirección de Coordinación Nacional e Internacional realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección de necesidades de capacitación de los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión.

A los sujetos obligados a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía y se sostienen reuniones con los gremios de los Sujetos Obligados desde el área de Análisis, a fin de recibir retroalimentación. Asimismo, cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los SO, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes. En Cada una de las mesas brindamos retroalimentación a los componentes de la mesa del trabajo que realizamos.

Trimestralmente, se realizan estudios de calidad de los reportes que recibimos, que le son enviados a las Autoridades Competentes de supervisión, a fin de que puedan tener un conocimiento de cómo andan sus SO y con frecuencia anual, se publican las estadísticas, así como un informe general de la calidad de los reportes por sectores y distintos estudios sectoriales que le permiten a nuestros grupos de interés conocer el impacto que sus ejecuciones tienen en la función de la UAF y viceversa.

En nuestra condición de Secretaría de CONCLAFIT, remitimos informes periódicos con respecto a nuestra ejecución ante los organismos internacionales en los que representamos al país. Se retroalimenta a los SO sobre la calidad de los insumos recibidos por parte de ellos.

	<p>La institución cuenta con Programa de pasantías y capacitación cruzadas (que hemos hecho con Autoridades competente, donde se envían personal en ambas instituciones). De esta manera se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 155-17, Plan Estratégico Listas de Asistencias, Minutas de Reuniones, Documentos que surgen, Ley 155 17, Inventarios MOUS, Planes de Capacitación. Informes de reuniones el Grupos de interés, estudios en página web, comunicaciones de envío a las autoridades competentes., minutas de reuniones con SO, correos enviando informe al presidente del Comité, las evidencias de las mesas, Comunicación SO, Programa de Pasantía con Ministerio Publico y Superintendencia del Mercados de Valores.</p>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>La institución identifica las prioridades y los cambios necesarios para un mejor desempeño y logro de los objetivos. La institución contempla un sistema de gestión de calidad, con control de informaciones documentadas, para controlar la estandarización de los procesos.</p> <p>Se realizó un levantamiento de información institucional, tomando como referencia la estructura organizacional de las distintas UAF's de Latinoamérica. A partir de esta línea base, se identificaron y fijaron las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>Se han desarrollado sinergia de acercamiento y retroalimentación. Entre los cuales están, los temas de Sujetos Obligados (publicación de documentos, capacitaciones, reuniones, comunicaciones) y se hace con las UAFs homólogas y organismos de informes de cómo se trabaja y resultados.</p> <p>La UAF involucra a las autoridades del sector público, privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional. Se cuenta con la participación de distintos grupos de interés, entre ellos políticos que se dan cita en el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos en políticas públicas. Se les involucra también en mesas de discusión sobre el tema misional y se participó en el Congreso Nacional, en sus dos cámaras, para la adopción de la Ley 155-17.</p> <p>La UAF realiza reuniones con los gremios y autoridades competentes. Tenemos MOUS, que son acuerdos de cooperación interinstitucional con los grupos de interés, tenemos estrategias de capacitación hacia los grupos de interés y tenemos tres mesas en los que participamos el Comité Técnico, la Mesa de Supervisión y la Mesa Operativa.</p>	

	<p>Asimismo, la institución capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos.</p> <p>Como partes de GAFILAT, tenemos acceso a distintas actividades de capacitación anualmente, en las que se prioriza, sobre todo, capacitación para la función y el benchmarking entre homólogos, tanto vía online como visitando los distintos países que conforman el grupo. Asimismo, contamos con el acceso a FAT Train, que es el entrenamiento de GAFI que se encuentra en BOUSAN, Corea del SUR, en donde miembros de la institución han recibido entrenamientos prácticos en temas misionales.</p> <p>En nuestra condición de Secretaría de CONCLAFIT, remitimos informes periódicos con respecto a nuestra ejecución ante los organismos internacionales en los que representamos al país. Se retroalimenta a los SO sobre la calidad de los insumos recibidos por parte de ellos.</p> <p>La institución cuenta con Programa de pasantías y capacitación cruzadas (que hemos hecho con Autoridades competente, donde se envían personal en ambas instituciones). De esta manera se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico, minutas de reuniones, Informes de la Directora General, organigrama actualizado, informaciones controladas el SGC y las distintas resoluciones de las estructuras organizativas. Listados de Participación, Reportes de análisis, X Congreso de Antilavado organizado por Bancamérica, espacio donde se presentó los “Resultados de la Evaluación del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)” al país en materia de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Invitación y fotos del Congreso y evidencia de aprobación de la ley contra el lavado de activos. Minutas de Reuniones, Documentos que surgen. Pasantías en instituciones homologas en otros países. MOUS, con FIBA, Capacitaciones con ECGRPLD-FT, MOUS con Escuela Nacional del MP (ENMP) y Escuela Nacional de la Judicatura (ENJ), correos o comunicaciones de la oferta curricular, Certificados de participación y Lista de Asistencia. Informes de reuniones el Grupos de interés, estudios en página web, comunicaciones de envío a las autoridades competentes., minutas de reuniones con SO, correos enviando informe al presidente del Comité, las evidencias de las mesas, Comunicación SO, Programa de Pasantía con Ministerio Publico y Superintendencia del Mercados de Valores.</p>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido, en nuestra condición de Secretaría de CONCLAFIT, remitimos informes periódicos con respecto a nuestra ejecución ante los organismos</p>	

	<p>internacionales en los que representamos al país. Se retroalimenta a los Sujetos Obligados sobre la calidad de los insumos recibidos por parte de ellos.</p> <p>La institución cuenta con Programa de pasantías y capacitación cruzadas (que hemos hecho con Autoridades competente, donde se envían personal en ambas instituciones). De esta manera se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 155-17, Informes de reuniones el Grupos de interés, estudios en página web, comunicaciones de envío a las autoridades competentes., minutas de reuniones con SO, correos enviando informe al presidente del Comité, las evidencias de las mesas, Comunicación SO, Programa de Pasantía con Ministerio Publico y Superintendencia del Mercados de Valores.</p>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido, dada nuestra misión no podemos utilizar servicios compartidos con otras instituciones. No obstante, para realizar nuestra función si requerimos el acceso a distintos sistemas de información, para lo cual realizamos interconexión de Bases de Datos en base a la facultad que nos da la ley, no obstante, no es una conexión de doble vía, la UAF si accede a la información, pero las demás no pueden acceder a la información de la UAF.</p> <p>A lo interno de la institución, se han desarrollado procesos comunes a fin de fortalecer el trabajo de cada unidad y evitar la duplicidad de esfuerzo. Desde la Dirección General se involucran diferentes áreas de la institución en diversos trabajos y proyectos con la creación de comisiones. Asimismo, existe la interacción entre los distintos procesos que busca el aprovechamiento del expertiz de algunas áreas, entre los productos de otras. Ejemplo de esto son los informes de Análisis Estratégico a Difusión</p> <p>Además, se han creado distintos comités, estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Técnico,</li> <li>• Comité de Inteligencia (ROS y RTE),</li> <li>• Comisión de Ética,</li> <li>• Comité de Compras,</li> <li>• Comité de Seguridad y Salud</li> </ul>	

	<p>A lo interno la institución mantiene una comunicación efectiva con todos los colaboradores a través de Correos electrónicos y comunicados. Externamente se mantiene informado al usuario de las actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b> Documentos de creación de comités, Miembros de las diferentes comisiones. Correos electrónicos, reportes, fotos de los buzones, La institución al ser el Coordinador del Sistema Nacional contra el Lavado de Activo, Financiamiento del Terrorismo creamos proceso con nuestro grupo de interés para desarrollar mejores condiciones de trabajo.</p>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>A lo interno, se han desarrollado procesos comunes a fin de fortalecer el trabajo de cada unidad y evitar la duplicidad de esfuerzo. Desde la Dirección General se involucran diferentes áreas de la institución en diversos trabajos y proyectos con la creación de comisiones. Asimismo, existe la interacción entre los distintos procesos que busca el aprovechamiento del expertiz de algunas áreas entre los productos de otras. Ejemplo de esto son los informes de Análisis Estratégico a Difusión</p> <p>Además, se han creado distintos comités, estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Técnico,</li> <li>• Comité de Inteligencia (ROS y RTE),</li> <li>• Comisión de Ética,</li> <li>• Comité de Compras,</li> <li>• Comité de Seguridad y Salud</li> </ul> <p>A lo interno la institución mantiene una comunicación efectiva con todos los colaboradores a través de Correos electrónicos y comunicados. Externamente se mantiene informado al usuario de las actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia.</p> <p>Se realiza la Autoevaluación CAF, Auditorías internas y creación de cambios de documentación de procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Documentos de creación de comités, Miembros de las diferentes comisiones. Correos electrónicos, reportes, fotos de los buzones, La institución al ser el Coordinador del Sistema Nacional contra el Lavado de Activo, Financiamiento del Terrorismo creamos proceso con nuestro grupo de interés para desarrollar mejores condiciones de trabajo. Autodiagnóstico CAF, Plan e Informe de Auditoría Interna, Documentos del SGC.</p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....*

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La institución, por primera vez, en junio 2018 realizó una encuesta de clima a fin de medir lo que dice en el ejemplo y los resultados fueron un 87% de satisfacción. A partir de ahí, se presentó un plan de trabajo para abordar los temas que resultaron ser relevantes dentro de la encuesta. Dentro de los temas en los que se ha trabajado en los últimos tres años, se destaca la mejora en las condiciones laborales de los colaboradores, abarcando desde salarios y beneficios hasta distintas formas de reconocimientos y actividades de esparcimientos, tantos para estos como para sus descendientes.</p> <p>Otro aspecto que ha sido favorecido es el posicionamiento institucional de la entidad, tanto a nivel nacional como internacional, lo cual ha sido objeto de reconocimiento, alcanzando posiciones de dirección relevante ante los organismos internacionales</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta clima, team building, actividad de aniversario, navidad, actividad padres y madres, actividad de los niños, paquete de compensación, encuestas al personal, acciones del tema COVID, promociones internas, presidencia de GAFILAT, inclusión al grupo EGMONT, página web, mural, boletines, talleres, planes, proyectos, etc. (Se le presento a comité, encuestas a supervisores)</p>	
<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido se cuenta con MOUs, así como con mesas interinstitucionales e intersectoriales, en las cuales se analizan los aspectos de interés común.</p> <p>A través de las informaciones ofrecidas a la Autoridades Competentes, la institución ha contribuido a definir políticas públicas relacionadas contra el Lavado de Activos Financiamiento de Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masivas.</p> <p>Desde la UAF, a través de la Secretaria Técnica de Lavado, asesora a los miembros del tema para mejorar el sistema, organización de congresos, reuniones sectoriales con inmobiliarias, dealer, Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP).</p>	

	<p><b>Evidencias:</b> Acuerdos con las Autoridades Competentes. Participación directora equipo técnico ley 155-17 Temas de Agenda de Comité agotados, Congresos, Reglamentos de aplicación de la ley, cambios de la ley, Comunicaciones del comité a los supervisores, creación de mesas técnicas, supervisión, operativa y comité técnico formando parte dentro del marco de nuestras funciones. Invitación y fotos del Congreso y evidencia de aprobación de la ley contra el lavado de activos. Informes de reuniones el Grupos de interés, estudios en página web, comunicaciones de envío a las autoridades competentes., minutas de reuniones con SO, correos enviando informe al presidente del Comité, las evidencias de las mesas, Comunicación SO, Programa de Pasantía con Ministerio Publico y Superintendencia del Mercados de Valores. Ley 155-17, Ley 340-06, MOUs firmados, minutas de reuniones, Comités, Fotos, El Congreso Antilavado, Participación en actividades formativas por invitación de una autoridad o SO (Congresos brindados al sector privado nacional o internacional, archivados en el área de Coordinación)</p>	
<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La institución se encuentra instalada en un solo local, céntrico y de fácil acceso. Asimismo, estamos abiertos de 8:00 am a 4:00 pm, con sistemas abiertos a cualquier hora para la recepción de insumos. Este servicio que brindamos es gratuito. Dada la función que realizamos, no recibimos mucho público personal.</p> <p>Debido al auge que ha tenido la institución durante los últimos tres años, se ha realizado la compra de un edificio y un local, para fines de parqueo, con el objetivo de cumplir con la necesidades y expectativas con relación al crecimiento de la institución. El diseño se ha realizado, tomando en cuenta las distintas necesidades de cada una de las áreas, tanto en materia de seguridad como en acceso a público, así como en sus distintas funciones. Es así que el área de OAI y recepción están dispuestos de forma tal que pueda acceder el público, sin que tenga ninguna interacción con las áreas críticas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Requerimiento de compra de Edificio, Requerimiento de Obra. Los cronogramas de limpieza, la limpieza profunda, las pruebas COVID (requerimientos de compras) Supervisores contratados para la obra, para apoyar los resultados de Servicios Generales. Instalación Física de la UAF, Diagrama de Asignación de Parqueos, socialización de designación de parqueos.</p>	<p>No existe evidencias acceso para personas con discapacidad.</p>
<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>Dada la misión de la institución, un gran porcentaje de la información con la que cuenta, es información confidencial, cuyo desvelamiento implica sanciones administrativas, civiles y penales. Toda otra información que no cumple con esta característica, se encuentra disponible a través de su página web y sus redes sociales comunica al público en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos, estadísticas. En la legislación, difusión de las redes sociales para las capacitaciones y los temas de las leyes.</p>	

	<p>A la UAF se le mide en el Sistema de Medición Presidencial, cumpliendo así con los Indicadores del SISMAP, NOBACI, SISCOMPRA, iTICge Portal de Transparencia y Gestión Presupuestaria</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 155-17, Calificaciones Indicadores presidenciales, Informes, Página web</p>	
<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Los productos y servicios están basados en una ley, que viene dado de un estándar internacional. Resultado de la realización de las capacitaciones, mesas técnicas, congresos, reuniones con gremios y autoridades competentes, los Sujetos Obligados han mejorado en la calidad de insumos que entregan y en el tiempo correspondiente por ley; y las Autoridades Competentes han mejorado en la calidad de la solicitud de información.</p> <p>El resultado medioambiental, se constata en que los insumos e informes con entregados vía página web y en cd encriptado, reduciendo así el uso de papel. El software GoAml permitirá soporte al proceso de envío de Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) y Reportes de Transacciones en Efectivo (RTE) que realizan los diferentes sujetos obligados desde sus entidades financieras y no financieras.</p> <p><b>Evidencias:</b> Ley 155-17, minutas GoAml, Software GoAml.</p>	
<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>Los productos y servicios están basados en una ley, que viene dado de un estándar internacional. Por lo tanto, no tiene criterios de género. Los criterios utilizados para diferenciar las necesidades de los clientes, viene por la misión de dicho cliente y que viene por ley.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 155-17</p>	
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Dada la misión de la institución, un gran porcentaje de la información con la que cuenta, es información confidencial, cuyo desvelamiento implica sanciones administrativas, civiles y penales. Toda otra información que no cumple con esta característica, se encuentra disponible a través de su página web y sus redes sociales comunica al público en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos, estadísticas. En la legislación, difusión de las redes sociales para las capacitaciones y los temas de las leyes.</p> <p>A la UAF se le mide en el Sistema de Medición Presidencial, cumpliendo así con los Indicadores del SISMAP, NOBACI, SISCOMPRA, iTICge Portal de Transparencia y Gestión Presupuestaria</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 155-17, Calificaciones Indicadores presidenciales, Informes, Pagina web</p>	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>El marco legal indica que información debe ser entregada por los Sujetos Obligados y que productos y servicios debemos entregar como institución. Toda otra información que no cumple con esta característica, se encuentra disponible a través de su página web y sus redes sociales comunica al público</p>	

	<p>en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos, estadísticas. En la legislación, difusión de las redes sociales para las capacitaciones y los temas de las leyes.</p> <p>Los insumos e informes con entregados vía página web y en cd encriptado, reduciendo así el uso de papel. El software GoAml permitirá soporte al proceso de envío de Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) y Reportes de Transacciones en Efectivo (RTE) que realizan los diferentes sujetos obligados desde sus entidades financieras y no financieras.</p> <p><b>Evidencia:</b> Data Center y Sistemas de Información disponibles, GoAml, Página web</p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>La institución realiza distintos tipos de encuestas enfocadas en los distintos tipos de interacción que tiene con los clientes y con los grupos de interés. Con respecto a las autoridades o clientes, se les solicita periódicamente retroalimentación sobre la calidad del producto que recibe. Con relación al público de interés, constantemente, luego de una entrega de capacitación, así como de algún servicio brindado de mesa de ayuda, se les realiza una encuesta de satisfacción y de retroalimentación sobre la calidad del servicio recibido y de identificación de mejoras a futuro</p> <p><b>Evidencias:</b> encuestas, minutas de reuniones con SO, encuestas de satisfacción. Encuestas realizadas e informe de la Jornada de Sensibilización.</p>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>En la Unidad de Análisis Financiero se promueve la confianza, el respeto mutuo y el compromiso entre la dirección, encargados departamentales y sus colaboradores, promoviendo las iniciativas de estos en base a orientación permanente de la Directora General.</p> <p>Para reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto se han realizado diferentes procesos y actividades, entre ellos: Encuesta de clima Organizacional, Team Building Day, Capacitaciones a los líderes y todo el personal que desee. Además, la institución cuenta con buzones de quejas y sugerencias y una política de comunicación, donde los colaboradores pueden expresarse libremente. La encuesta de clima permite evaluar la relación del supervisor directo con cada colaborador.</p> <p>La Dirección de Coordinación Nacional e Internacional realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección de necesidades de capacitación de los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión. Asimismo, a los sujetos obligados a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía y se sostienen reuniones</p>	

con los gremios de los SO desde el área de Análisis, a fin de recibir retroalimentación. También, cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los Sujetos Obligados, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes. En Cada una de las mesas brindamos retroalimentación a los componentes de la mesa del trabajo que realizamos.

Trimestralmente, se realizan estudios de calidad de los reportes que recibimos, que le son enviados a las Autoridades Competentes de supervisión, a fin de que puedan tener un conocimiento de cómo andan sus Sujetos Obligados y con frecuencia anual, se publican las estadísticas, así como un informe general de la calidad de los reportes por sectores y distintos estudios sectoriales que le permiten a nuestros grupos de interés conocer el impacto que sus ejecuciones tienen en la función de la UAF y viceversa.

En nuestra condición de Secretaría de CONCLAFIT, remitimos informes periódicos con respecto a nuestra ejecución ante los organismos internacionales en los que representamos al país.

La institución cuenta con programa de pasantías y capacitación cruzadas (que hemos hecho con Autoridades competente, donde se envían personal en ambas instituciones). De esta manera se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.

A través de las informaciones ofrecidas a la Autoridades Competentes, la institución ha contribuido a definir políticas públicas relacionadas contra el Lavado de Activos Financiamiento de Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masivas.

Desde la UAF, a través de la Secretaria Técnica de Lavado, asesora a los miembros del tema para mejorar el sistema, organización de congresos, reuniones sectoriales con inmobiliarias, dealer, Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP).

Se le rinde información al comité en base a la expertiz y el Comité define políticas y traza las recomendaciones. Se hace una Estrategia Nacional de Mitigaciones de Riesgos.

**Evidencia:** Foto de trabajo en equipo y actividades de navidad y demás días festivos., Código de Ética, fotos actividad de integración, listado de charla día de la mujer y día de los padres. Encuesta de clima laboral. Buzones de Quejas y Sugerencias. Informes de reuniones el Grupos de interés, estudios en página web, comunicaciones de envío a las autoridades competentes., minutas de reuniones con SO, correos enviando informe al presidente del Comité, las evidencias de las mesas, Comunicación SO, Programa de Pasantía. Acuerdos con las Autoridades Competentes. Participación directora y equipo

	técnico ley 155-17' Temas de Agenda de Comité agotados, Congresos, Reglamentos de aplicación de la ley, cambios de la ley,	
--	--	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

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>Los productos y servicios están basados en una ley, que viene dado de un estándar internacional. Asimismo, esta ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido se cuenta con MOUs, así como con mesas interinstitucionales e intersectoriales, en las cuales se analizan los aspectos de interés común.</p> <p>En la revisión del Plan Estratégico Institucional 2019-2022 de la Unidad de Análisis Financiero se realizó en el año 2019 y para la emisión de éste, se aplicó una metodología de trabajo que involucró a los grupos de interés y a los colaboradores de la institución.</p> <p>Para asegurar una comunicación de la misión, visión y valores a los colaboradores de la organización y los grupos de interés Se aplicó una encuesta a supervisores, es decir: Dirección General de Impuestos Internos, Superintendencia de Bancos, Superintendencia del Mercado de Valores, entre otras instituciones supervisoras.</p> <p>El proceso de diseño del logo también se realizó como forma de relanzar la imagen institucional, se procuraron los siguientes requisitos para el mismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El logo debe de reflejar lo que somos,</li> <li>• Que hacemos,</li> <li>• Que nos identifique como UAF.</li> <li>• Que no se parezca a ninguna otra UAF</li> </ul> <p>Se recibió una cantidad mayor de 20 opciones y a través de las votaciones de todo el personal con que contaba la UAF para ese momento, se decidió el logo que hoy nos representa.</p> <p>Para asegurar una comunicación de la misión, visión y valores a los colaboradores de la organización y los grupos de interés se aplicó una encuesta a supervisores, es decir: Dirección General de Impuestos Internos, Superintendencia de Bancos, Superintendencia del Mercado de Valores, entre otras instituciones supervisoras.</p>	

Se evidencia que, en la institución, se contemplan planes y estrategias de involucramiento del personal, como son la existencia de los comités que los componen personas de diferentes áreas; Estos son:

- a) Comité de Compras y Contrataciones;
- b) Comité Administrativo de los Medios Web (CAMWEB).
- c) Comité de Calidad.
- d) Comisión de Ética.
- e) Comité Técnico
- f) Comité de Salud y Seguridad

Además, cada equipo de trabajo formula el POA de su área, contribuyendo al PEI, que luego es presentado a la MAE. Asimismo, contamos con un sistema de documentación de procesos, en el que se prioriza las solicitudes de los colaboradores de las áreas tanto para su implementación como para sus futuras mejoras.

La institución cumple cabalmente con lo que establece, tanto su ley marco con la ley 107-13. Por tanto, se somete a consulta pública y se revisa con los grupos de interés los cambios que se pretende realizar de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo. Así mismo se les pone en conocimiento previo los cambios tecnológicos que pretende realizar la institución y que pudiera afectar la conectividad de estos, con el propósito de tomar en cuenta sus opiniones previo a la adopción de las decisiones. Lo que se realiza de igual forma con las autoridades competentes del sector público con la que se relaciona. Asimismo, la institución realiza encuestas y consultas a las autoridades competentes y supervisores, a los fines darles participación en el proceso.

La UAF involucra tanto a las autoridades de sector público, privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional. Se cuenta con la participación de distintos grupos de interés, entre ellos políticos que se dan cita en el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos en políticas públicas. Se les involucra también en mesas de discusión sobre el tema misional y se participó en el Congreso Nacional, en sus dos cámaras, para la adopción de la Ley 155-17.

La Dirección de Coordinación Nacional e Internacional realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección de necesidades de capacitación de los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión. Además, cuando se va a realizar algún cambio en los

	<p>formularios para recibir informaciones de los SO, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes.</p> <p>Para la implementación de los reportes en línea, hicimos reuniones con los gremios de los So y con sus reguladores, y les mandamos de manera formal los formularios para su opinión antes de implementarlos y se realizó con ellos una implementación de prueba antes de que sean obligatorios.</p> <p>Para la actualización del software de gestión de la UAF, se ha llevado a cabo un proceso de comunicaciones constante, tanto con ellos como las AC, a la par con varias reuniones de socialización del sistema, pasándose luego a la implantación de este en un ambiente de prueba.</p> <p><b>Evidencias:</b> página web, mural, boletines, talleres, planes, proyectos, Listas de Reuniones, PEI y POA., Comisión de Ética, ASP, Comité SISTAP, Comité Técnico, Solicitud de modificación de documentación, las entrevistas realizadas para los cambios. Comunicación sobre detección de necesidades a las autoridades competentes y supervisores, minutas de reunión, confección del programa anual de capacitaciones externos, Congreso antilavado, minutas de reuniones con GoAMI, comunicaciones y minutas de socialización, borradores, Encuesta de capacitaciones y ejecución del programa. Comunicación sobre detección de necesidades a las autoridades competentes y supervisores, minutas de reunión, confección del programa anual de capacitaciones externos, Congreso antilavado, minutas de reuniones con GoAMI, comunicaciones y minutas de socialización, borradores, Encuesta de capacitaciones y ejecución del programa, registro de participantes agenda, lista de asistencia, minutas, fotos. Asimismo, se disponen de fotos, que reflejan la realización de un proceso de socialización, a través de mesas de reuniones para el levantamiento de la misión y la visión de la institución, página web, mural, boletines, talleres, planes, proyectos, Reportes de análisis, Invitación y fotos del Congreso y evidencia de aprobación de la ley contra el lavado de activos, Comunicaciones, Programas de reuniones, minutas, Publicaciones de avisos sobre el tema.</p>	
<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Como la institución se rige por un estándar internacional, que implica una evaluación entre pares, en el 2018 se aprobó la evaluación de GAFILAT, donde quedaron recomendaciones para la institución que se han ido implementando.</p> <p>La implementación de las sugerencias ha redituado importantes beneficios, no solamente a la UAF, sino a todo el país; impactando de manera positiva en la imagen internacional ante los organismos ante los cuales pertenecemos, favoreciendo a los resultados positivos de las distintas evaluaciones y siendo un eje cardinal en el reingreso a otros.</p>	

La institución cuenta con diferentes canales para motivar la participación libre y voluntaria de los colaboradores. En la institución se encuentran instalados buzones de sugerencias para facilitar que los colaboradores puedan expresarse.

Se realizan reuniones gerenciales donde se tratan los temas relacionados a cada área y se les da apertura a retroalimentación, ideas y sugerencias.

Se reitera también, la creación de distintos comités para una comunicación interna y externa eficaz estos son:

- Comité Técnico,
- Comité de Inteligencia (ROS y RTE),
- Comisión de Ética,
- Comité de Compras y Contrataciones
- Comité Administrativo de los Medios Web (CAMWEB)
- Comité de Seguridad y Salud

Para la toma de decisión de algunos aspectos estructurales, se han realizado y se envían constantemente encuestas a todo el personal, a los fines de hacerlo parte de la toma de decisiones.

La institución cumple cabalmente con lo que establece, tanto su ley marco con la ley 107-13. Por tanto, se somete a consulta pública y se revisa con los grupos de interés los cambios que se pretende realizar de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo. Así mismo se les pone en conocimiento previo los cambios tecnológicos que pretende realizar la institución y que pudiera afectar la conectividad de estos, con el propósito de tomar en cuenta sus opiniones previo a la adopción de las decisiones. Lo que se realiza de igual forma con las autoridades competentes del sector público con la que se relaciona.

La institución realiza encuestas y consultas a las autoridades competentes y supervisores, a los fines darles participación en el proceso.

Cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los SO, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes.

**Evidencias:** el informe de Evaluación mutua, Recomendaciones 29 y 40 y Resultados inmediatos 2 y 6. Buzones de sugerencias, correos, minutos de reuniones. Plataforma estratégica (misión, visión y valores), nueva imagen institucional mediante encuesta, encuesta de condiciones preexistente,

	<p>encuestas de satisfacción, Informes de recomendaciones de los comités, Encuesta de clima laboral y el Plan de acción de Mejora, encuestas de satisfacción. Comunicación sobre detección de necesidades a las autoridades competentes y supervisores, minutas de reunión, confección del programa anual de capacitaciones externos, Congreso antilavado, minutas de reuniones con GoAML, comunicaciones y minutas de socialización, borradores, Encuesta de capacitaciones y ejecución del programa, minutas de reuniones con SO.</p>	
<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>A través del Departamento de Tecnología de la Información de la Unidad de Análisis Financiero, se ha ejecutado el Proyecto GoAml, que es una aplicación que forma parte del paquete de software GoPortfolio, desarrollado y administrado activamente por el Programa de modelización e innovaciones tecnológicas de las Naciones Unidas (Software Products for Member States (SPMS)). GoPortfolio es un conjunto de modelos innovadores y software especialmente diseñados para ayudar a los Estados miembros en la lucha contra el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el crimen organizado.</p> <p>Asimismo, la institución firma acuerdos de cooperación y promoción con otros órganos y organizaciones nacionales e internacionales, con la finalidad de lograr mejoras en lo que al intercambio de información respecta, así como relativos a la capacitación tanto de su personal como de personas interesadas y sujetos obligados. garantizando de esta forma, el desarrollo efectivo y a la vanguardia de nuestras funciones.</p> <p>Finalmente, la institución está trabajando arduamente con los controles internos y las mejoras de continua de trabajo, brindando esto la oportunidad a nuestros encargados o lideres a que demuestren el compromiso asumido, implementando en sus áreas una cultura de innovación y mejoras dando seguimiento a las mismas, estos se realizan mediante la retroalimentación por comunicaciones, reuniones y capacitaciones. Como innovación listamos: servicio certificado del Sujeto Obligado (SO) en línea, webinar y uso de Microsoft teams para reunión.</p> <p>Fue elaborada una guía de teletrabajo, se realizan encuestas virtuales, matrices de clasificación de Reportes de Operación Sospechosa (ROS), Indicadores de Seguimiento a Teletrabajo. Webinars e Interno (RRHH, Dir. Gral., Coordinación).</p> <p>Para la implementación de los reportes en línea, hicimos reuniones con los gremios de los Sujetos Obligados y con sus reguladores, y les mandamos de manera formal los formularios para su opinión antes de implementarlos y se realizó con ellos una implementación de prueba antes de que sean obligatorios.</p> <p>Para la actualización del software de gestión de la UAF, se ha llevado a cabo un proceso de comunicaciones constante, tanto con ellos como las AC, a la par con varias reuniones de socialización del sistema, pasándose luego a la implantación de este en un ambiente de prueba.</p>	

	<p>La institución cuenta con acuerdos formales con entidades de formación superior y con certificadoras a nivel internacional, lo que permite la utilización de diferentes enfoques didácticos y métodos modernos de formación. Así mismo, parte de la misión de la institución es fortalecer el sistema de LA/FT/PADM, para lo cual cuenta con una estrategia de capacitación hacia los distintos grupos de interés.</p> <p>Así mismo, dada nuestra condición de miembro del grupo EGMONT, contamos con el acceso a una plataforma de capacitación virtual de ECOFEL, que es el área de capacitación del grupo EGMONT. A través de la cual se realizan capacitaciones para fortalecer a las áreas misionales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Lista de acuerdos y/o convenios nacionales e internacionales firmados con la UAF, publicada en la página web, minutas de reuniones, formularios de Mejoras, Presentaciones de POA, guía de teletrabajo, plan de mejora post auditoría interna. MOUS, con FIBA, Capacitaciones con ECGRPLD-FT, MOUS con Escuela Nacional del MP (ENMP) y Escuela Nacional de la Judicatura (ENJ), Minutas de reuniones, formularios de Mejoras, Presentaciones de POA, guía de teletrabajo, plan de mejora post auditoría interna, Comunicaciones, Programas de reuniones, minutas, Publicaciones de avisos sobre el tema.</p>	
<p>4. Indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución no se basa en esas cualidades para contratar, se hace por competencias. Asimismo, para el servicio no se hace por género.</p> <p>La institución, dentro de su plan de capacitación, integra aspectos atinentes al desarrollo de la condición de formación humana. Siendo parte de su política tomar en cuenta dentro de las acciones formativas, temas relevantes a la gestión de diversidad, la ética y los conflictos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Inducción (RH-MA-003) y Manual Código de Ética, Concursos, Entrevistas, Plan de Capacitación, Certificados y listado participación, Charla de Masculinidad Positiva, Charla de ética, el Código de ética, Declaraciones PEP y vínculos SO.</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.</p>	<p>Todas las áreas han elaborado sus Planes Operativos por año, con los cuales el Departamento de Planificación y Desarrollo le hace revisiones a cada área para realizar seguimientos a los objetivos, los cuales están establecidos en el Manual de funciones. Existen los distintos mecanismos para cuantificar los resultados de la gestión desagregado en diferentes niveles, desde la organización en general, sus distintas áreas, hasta los colaboradores que conforman la institución, se pueden citar los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y Evaluación de Desempeño</li> </ul>	

- Los instrumentos de PEI y POA se realizaron en consonancia con las evaluaciones que realizó GAFILAT y EGMONT.
- Metas internas y resultados de las recomendaciones.
- Con frecuencia semestral, GAFILAT realiza los informes de cada País y desde esta UAF se remiten las informaciones con la parte que nos corresponde.
- También se remite información a Egmont cada dos años y se enviaron ya los censos Bienales.

Además, desde Planificación y Desarrollo, se cuenta con un Plan de Auditorías Internas con sus informes y plan de mejoras. Asimismo, la institución por medio de reuniones realiza análisis, definiendo así las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, las que son canalizadas a las áreas competentes. Desde la UAF, se realiza la Evaluación Nacional de Riesgos y la Evaluación Mutua. Se han desarrollado sinergia de acercamiento y retroalimentación.

La Dirección de Coordinación Nacional e Internacional realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección de necesidades de capacitación de los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión.

A los sujetos obligados a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía y se sostienen reuniones con los gremios de los Sujetos Obligados desde el área de Análisis, a fin de recibir retroalimentación. Asimismo, cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los SO, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes. En cada una de las mesas brindamos retroalimentación a los componentes de la mesa del trabajo que realizamos.

Trimestralmente, se realizan estudios de calidad de los reportes que recibimos, que le son enviados a las Autoridades Competentes de supervisión, a fin de que puedan tener un conocimiento de cómo andan sus SO y con frecuencia anual, se publican las estadísticas, así como un informe general de la calidad de los reportes por sectores y distintos estudios sectoriales que le permiten a nuestros grupos de interés conocer el impacto que sus ejecuciones tienen en la función de la UAF y viceversa.

En nuestra condición de Secretaría de CONCLAFIT, remitimos informes periódicos con respecto a nuestra ejecución ante los organismos internacionales en los que representamos al país.

	<p>La institución cuenta con programa de pasantías y capacitación cruzadas (que hemos hecho con Autoridades competente, donde se envían personal en ambas instituciones). De esta manera se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b> Matriz de POA, Informes de Seguimiento y Evaluación de la Planificación, Acuerdo de desempeño. Listados de Participación, Reportes de análisis. Informes de reuniones el Grupos de interés, estudios en página web, comunicaciones de envío a las autoridades competentes., minutas de reuniones con SO, correos enviando informe al presidente del Comité, las evidencias de las mesas, Comunicación SO, Programa de Pasantía con Ministerio Publico y Superintendencia del Mercados de Valores. En el X Congreso de Antilavado organizado por Bancamérica, espacio donde se presentó los “Resultados de la Evaluación del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)” al país en materia de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.</p>	
--	--	--

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Desde la UAF, toda la información recibida que proviene de los Sujetos Obligados (SO) con respecto a cuestiones misionales, vienen por página web y cifrado. Por esto, no existe limitante de horario. Estamos abiertos de 8:00 am a 4:00 pm. Dada la función que realizamos, no recibimos mucho público personal.</p> <p>También, se ha ejecutado el Proyecto GoAml, que es una aplicación que forma parte del paquete de software GoPortfolio, desarrollado y administrado activamente por el Programa de modelización e innovaciones tecnológicas de las Naciones Unidas (Software Products for Member States (SPMS)). GoPortfolio es un conjunto de modelos innovadores y software especialmente diseñados para ayudar a los Estados miembros en la lucha contra el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el crimen organizado. Esto es para, es brindar soporte al proceso de envío de Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) y Reportes de Transacciones en Efectivo (RTE) que realizan los diferentes sujetos obligados desde sus entidades financieras y no financieras.</p> <p>Asimismo, la institución cuenta con Redes electrónicas como prensa mediática (Instagram, Linked In, Twiter y su página web).</p> <p><b>Evidencia:</b> Pagina web, enlaces en los sistemas, sistema GoAml, formulario de la implementación de la ITICge, sistema de digitalización AQUARIUS, Informe de seguimiento de Proyecto GoAML</p>	
<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Cuando se trata de dar respuestas a solicitudes de información realizadas en base a la ley de libre acceso a la información, la institución cumple con lo establecido por la ley en cuanto al tiempo de respuesta que esta indica.</p> <p>En lo atinente a la misión de la institución, dada la naturaleza de sus funciones no existe un plazo específico para la entrega de los informes, puesto que opera una serie de factores técnicos a la hora de procesar un caso. No obstante, la institución cuenta con las herramientas y el personal adecuado para asegurar la calidad y la entrega de sus servicios de la forma más eficiente. Lo que se constata con la forma en la que en los últimos tres años se ha aumentado de manera exponencial los productos que se ofrecen.</p> <p><b>Evidencia:</b> Estadísticas OAI, Estadísticas de Análisis, Memorias Institucionales</p>	
<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>La institución ofrece un servicio gratuito, para el ciudadano y para las autoridades competentes que reciben. Las demás actividades que realizamos son totalmente gratuitas y son realizadas en base al uso rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros que les son entregados a través de la ley de</p>	

	<p>presupuesto, la que se desprende la adquisición de los insumos y del personal necesario para ejecutar su misión, haciendo el uso</p> <p>Es así como se opera, para la detección de necesidades de contratación de personal, el PACC y el plan de capacitaciones, adquiriéndose los bienes y servicios en estricto cumplimiento de la ley de compras y contrataciones, buscando siempre preservar la calidad de lo adquirido al menor costo posible. Todo lo cual queda evidenciado en las documentaciones que avalan lo anteriormente establecido</p> <p>La institución cuenta con un presupuesto planificado y está asociado a los productos registrados en el SIGEF, con tres productos, y se les da seguimiento en POA y DIGEPRES. Asimismo, cuenta con existencia de sistemas de planificación y control presupuestario para cumplir con sus objetivos. En la Plataforma de DIGEPRES se informan los planes de presupuestos físico y financieros y sus ejecuciones, mensual y trimestralmente. Además, en la Página web se presentan las planificaciones de PEI y POA y sus seguimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Presupuesto, PACC, Plan de capacitaciones, Proceso de compras de TIC SIGEF, Presupuesto Anual de la Institución., POA, Plan Estratégico. Fondo de presupuesto de edificio.</p>	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Dada la misión de la institución, un gran porcentaje de la información con la que cuenta, es información confidencial, cuyo desvelamiento implica sanciones administrativas, civiles y penales. Toda otra información que no cumple con esta característica se encuentra disponible a través de su página web y sus redes sociales comunica al público en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos, estadísticas. En la legislación, difusión de las redes sociales para las capacitaciones y los temas de las leyes.</p> <p>El marco legal de la institución establece la forma en la que se debe garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. A esos fines la institución cuenta con un área misional cuya función es recoger y procesar; lo cual se realiza con el apoyo del área de TIC, la cual cuenta con toda la infraestructura necesaria para dichos fines.</p> <p>Para garantizar la misión institucional se capacita a los analistas misionales para un resultado eficaz en la información</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación mantiene una política de seguridad de la información basada en la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de esta, a través de herramientas de siguiente generación que nos permiten mantenernos actualizados</p>	

acordes a la demanda de los sujetos obligados. Asimismo, la institución cuenta con buzones de quejas y sugerencias físicos y digital de igual forma, aplica encuestas en las capacitaciones y congresos para medir la calidad del servicio brindado.

La Dirección de Coordinación Nacional e Internacional realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección de necesidades de capacitación de los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión.

A los sujetos obligados a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía y se sostienen reuniones con los gremios de los Sujetos Obligados desde el área de Análisis, a fin de recibir retroalimentación. Asimismo, cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los Sujetos Obligados, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes. En Cada una de las mesas brindamos retroalimentación a los componentes de la mesa del trabajo que realizamos.

Trimestralmente, se realizan estudios de calidad de los reportes que recibimos, que le son enviados a las Autoridades Competentes de supervisión, a fin de que puedan tener un conocimiento de cómo andan sus Sujetos Obligados y con frecuencia anual, se publican las estadísticas, así como un informe general de la calidad de los reportes por sectores y distintos estudios sectoriales que le permiten a nuestros grupos de interés conocer el impacto que sus ejecuciones tienen en la función de la UAF y viceversa.

En nuestra condición de Secretaría de CONCLAFIT, remitimos informes periódicos con respecto a nuestra ejecución ante los organismos internacionales en los que representamos al país.

La institución cuenta con programa de pasantías y capacitación cruzadas (que hemos hecho con Autoridades competente, donde se envían personal en ambas instituciones). De esta manera se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. Asimismo, a través de las distintas actividades de capacitación que organiza y a la que asiste, se lleva a los grupos de interés información relevante para la comprensión del Sistema de LA/FT/PADM y el aporte que deben de realizar dicho público a la misión de la UAF.

	<p><b>Evidencia:</b> Ley 155-17, Data Center y Sistemas de Información disponibles, GoAml, Sistema de Gestión de Documentación, Actualización de Hardware y Software, mantenimiento, listado de activos fijos, Memoria de Rendición de Cuentas, Certificado de Capacitaciones. Política de Medición de Riesgo basado en la Norma ISO 31000, Matriz de Riesgos, PEI, POA, PACC. Informes de reuniones el Grupos de interés, estudios en página web, comunicaciones de envío a las autoridades competentes., minutas de reuniones con SO, correos enviando informe al presidente del Comité, las evidencias de las mesas, Comunicación SO, Programa de Pasantía con Ministerio Publico y Superintendencia del Mercados de Valores. Ejecuciones presupuestarias y de compras y contrataciones, programas y proyectos, entre otros. Mesa de ayuda, OAI y Redes Sociales, Página Web., Listado de asistencia y programa de capacitaciones. Página Web, sección de Transparencia SAIP y el 311, Datos Abiertos. Los diferentes equipos de seguridad de TIC, las configuraciones de alta disponibilidad de los equipos, el manual de seguridad de la información</p>	
--	---	--

## Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Dada la misión de la institución, un gran porcentaje de la información con la que cuenta, es información confidencial, cuyo desvelamiento implica sanciones administrativas, civiles y penales. Toda otra información que no cumple con esta característica se encuentra disponible a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, que asegura la transparencia en el funcionamiento transparente de sus procesos, a través de su página web y sus redes sociales comunica al público en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos, estadísticas.</p> <p>Asimismo, a través de las distintas actividades de capacitación que organiza y a la que asiste, se lleva a los grupos de interés información relevante para la comprensión del Sistema de LA/FT/PADM y el aporte que deben de realizar dicho público a la misión de la UAF.</p> <p>Además, la institución da seguimiento a los indicadores presidenciales que miden el funcionamiento institucional, mediante los indicadores de SISMAP, NOBACI, SISCOMPRA, iTICge, Ley 204-04 y Gestión Presupuestaria. En la Plataforma de DIGEPRES se informan los planes de presupuestos físico y financieros y sus ejecuciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 155-17, ejecuciones presupuestarias y de compras y contrataciones, programas y proyectos, Mesa de ayuda, OAI y Redes Sociales, Página Web., Plataformas DIGEPRES, NOBACI, SISMAP, iTICge, Listado de asistencia y programa de capacitaciones. Página Web, sección de Transparencia SAIP y el 311, Datos Abiertos. Imagen del sistema de Contabilidad.</p>	
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Dada la misión de la institución, un gran porcentaje de la información con la que cuenta, es información confidencial, cuyo desvelamiento implica sanciones administrativas, civiles y penales. Toda otra información que no cumple con esta característica se encuentra disponible a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, que asegura la transparencia en el funcionamiento transparente de sus procesos y a través de su página web y sus redes sociales comunica al público en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos, estadísticas.</p> <p>Asimismo, a través de las distintas actividades de capacitación que organiza y a la que asiste, se lleva a los grupos de interés información relevante para la comprensión del Sistema de LA/FT/PADM y el aporte que deben de realizar dicho público a la misión de la UAF.</p>	

	<p>Igualmente, la institución cumple a cabalidad con la publicación de toda la información exigida en todas las normativas relativa a la transparencia y rendición de cuentas y da seguimiento a los indicadores presidenciales que miden el funcionamiento institucional, mediante los indicadores de SISMAP, NOBACI, SISCOMPRA, iTICge, Ley 204-04 y Gestión Presupuestaria. En la Plataforma de DIGEPRES se informan los planes de presupuestos físico y financieros y sus ejecuciones.</p> <p>Con relación al aula virtual, la UAF se ha mantenido en constante capacitación de manera virtual, una de estas capacitaciones es con el Sistema TRE (software: Citrix receiver) de la Contraloría General de la República (CGR), el cual demanda varias horas hombre. Este sistema tiene como objetivo reunir una red de trabajo intra e interinstitucional orientada a fortalecer las capacidades de gestión de los procesos administrativos, mejorando la eficiencia y la transparencia de sus servicios. Presentando a su vez beneficio en la Administración estatal, la estandarización de los requisitos de Contratos de: Servicios Personales, Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 155-17, ejecuciones presupuestarias y de compras y contrataciones, programas y proyectos, Mesa de ayuda, OAI y Redes Sociales, Página Web., Plataformas DIGEPRES, NOBACI, SISMAP, iTICge Listado de asistencia y programa de capacitaciones. Página Web, sección de Transparencia SAIP y el 311, Datos Abiertos. Imagen del sistema de Contabilidad.</p>	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>La Institución evalúa y analiza los objetivos establecidos en el Plan Estratégico y los POAs; así como las Matrices de Riesgo, propuestas por las Normas de Control Interno (NCI) de la Contraloría General de la República.</p> <p>De manera institucional, el sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización, se emplean los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las auditorías internas</li> <li>• Indicadores presidenciales de seguimiento mensual</li> <li>• Memoria de Gestión Institucional Anual</li> <li>• Plan Estratégico con su informe de seguimiento anual</li> <li>• Seguimiento Trimestral del POA</li> </ul> <p>La institución ha desarrollado la medición de rendimiento con la elaboración del Informe de Ejecución del Presupuesto Físico Financiero entregado a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)</p>	

	<p>Se realizan los informes de seguimiento a los indicadores presidenciales que miden el funcionamiento institucional, mediante los indicadores de SISMAP, SISCOMPRA, iTICge, Ley 204-04 y Gestión Presupuestaria y, a través del área de Recursos Humanos, se mide la Evaluación del Desempeño, en coordinación con los(as) encargados(as) de áreas, la contribución de los(as) servidores(as) al logro de los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Seguimiento POA, Plan Estratégico, Matriz NOBACI, Matrices de Riesgo, Plataformas DIGEPRES, NOBACI, SISMAP, iTICge Informe de ejecución del Presupuesto Físico, evaluación de desempeño y SISMAP.</p>	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>N/A</p>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Dada la misión de la institución, un gran porcentaje de la información con la que cuenta, es información confidencial, cuyo desvelamiento implica sanciones administrativas, civiles y penales. Toda otra información que no cumple con esta característica se encuentra disponible a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información asegura la transparencia en el funcionamiento transparente de sus procesos y a través de su página web y sus redes sociales comunica al público en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos, estadísticas.</p> <p>Asimismo, a través de las distintas actividades de capacitación que organiza y a la que asiste, se lleva a los grupos de interés información relevante para la comprensión del Sistema de LA/FT/PADM y el aporte que deben de realizar dicho público a la misión de la UAF.</p> <p>Igualmente, la institución cumple a cabalidad con la publicación de toda la información exigida en todas las normativas relativa a la transparencia y rendición de cuentas y da seguimiento a los indicadores presidenciales que miden el funcionamiento institucional, mediante los indicadores de SISMAP, NOBACI, SISCOMPRA, iTICge, Ley 204-04 y Gestión Presupuestaria. En la Plataforma de DIGEPRES se informan los planes de presupuestos físico y financieros y sus ejecuciones.</p> <p>Con relación al aula virtual, la UAF se ha mantenido en constante capacitación de manera virtual, una de estas capacitaciones es con el Sistema TRE (software: Citrix receiver) de la Contraloría General de la República (CGR), el cual demanda varias horas hombres. Este sistema tiene como objetivo reunir una red de trabajo intra e interinstitucional orientada a fortalecer las capacidades de gestión de los procesos administrativos, mejorando la eficiencia y la transparencia de sus servicios. Presentando a su</p>	

	<p>vez beneficio en la Administración estatal, la estandarización de los requisitos de Contratos de: Servicios Personales, Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 155-17, ejecuciones presupuestarias y de compras y contrataciones, programas y proyectos, Mesa de ayuda, OAI y Redes Sociales, Página Web., Plataformas DIGEPRES, NOBACI, SISMAP, iTICge, Listado de asistencia y programa de capacitaciones. Página Web, sección de Transparencia SAIP y el 311, Datos Abiertos. Imagen del sistema de Contabilidad.</p>	
--	---	--

### Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>La Oficina de Acceso a la Información da respuesta a tiempo a los ciudadanos clientes que reportan quejas. Asimismo, el Sistema Nacional de Atención Ciudadana (Línea 311) actualmente está en funcionamiento para la recepción de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias. Durante el Trimestre enero-marzo 2020, no recibimos solicitudes mediante el sistema Nacional de Quejas, Sugerencias, Denuncias (Línea 311). Es preciso señalar, sobre las solicitudes de información, que las respuestas son remitidas al ciudadano mediante (CONSULTAS UAF) y mediante el sistema único de acceso a la información (SAIP), luego se les notifica a las áreas correspondientes, cuáles son los documentos y/o informaciones necesarias para dar respuesta a las solicitudes externas.</p> <p>Además, la información más relevante del período es clasificada mediante plantillas generales y mensuales que permiten brindar un panorama más amplio y claro, que se logra mediante el orden de los procesos internos establecidos. Asimismo, se detallan en las estadísticas, todos los indicadores más relevantes, que permiten llevar a cabo la unión de todos los aspectos importantes que son: fecha de recepción de la consulta, persona solicitante, información solicitada, comentario de respuesta, motivo de solicitud, fecha de trámite, área responsable de la respuesta, fecha de respuesta y días transcurridos de respuesta, se toman las respuestas autorizadas y da como resultado la estadística general de consultas realizadas del periodo establecido.</p> <p><b>Evidencia:</b> Estadísticas de la OAI, la sección de la OAI del informe de seguimiento POA de cada trimestre.</p>	
<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>La institución cuenta con políticas y procesos internos, a los fines de asegurar la calidad de los productos que entrega, que para el caso nuestro se trata de Informes de Inteligencia Financieras, Informes de Estudios Estadísticos y distintos estudios de retroalimentación. Esas políticas contienen los indicadores necesarios como para ir descartando en la medida en que se pasa de un proceso a otro, los productos en razón de que no cuenten con la calidad necesaria para ser remitidos o publicados. Como resultados de éstas, han sido calificados como de baja calidad un número importante de los insumos que se reciben de parte de los Sujetos Obligados. Asimismo, el comité de Calidad de ROS ha decidido archivar varios informes por el mismo motivo. Hasta el momento no contamos con informes que hayan sido devueltos por errores o por falta de calidad por parte de las Autoridades Competentes que lo reciben.</p> <p><b>Evidencia:</b> Estadísticas de la OAI, Estadísticas de Análisis con respecto a los archivos y a la calificación de los ROS y a los distintos informes remitidos y publicados. Proceso de Clasificación de ROS, Comité de Calidad de ROS, Comité Técnico para la publicación de estudio. Proceso estratégico de la Difusión</p>	

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo, requerimientos legales).</p>	<p>Los productos y servicios están basados en una ley, que viene dado de un estándar internacional. Por lo tanto, entre las prioridades de la UAF, se encuentra el cumplimiento de los estándares de servicio publicados, y legalmente se apega a las leyes que regulan la publicación de información.</p> <p>A la UAF se le mide en el Sistema de Medición Presidencial, cumpliendo así con los Indicadores del SISMAP, NOBACI, SISCOMPRA, iTICge Portal de Transparencia y Gestión Presupuestaria</p> <p>La norma A3, está un 100% y la norma A5, se está trabajando de forma continua acorde a su requerimiento para ser certificada, depende en absoluto de la aprobación de la Norma A-2. Una auto evaluación conforme a los trabajos realizados junto con los técnicos de la OPTIC poseemos un promedio de cumplimiento de 80% de acuerdo con sus requerimientos contenido en la misma.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 155-17, Plataformas de SISMAP; NOBACI, Calificación remitida de SISCOMPRA, OPTIC, y Gestión Presupuestaria. Certificado de cumplimiento con la Norma A3</p>	<p>No tenemos la norma E1, A2, A4, A5, A7</p>
--	--	---

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

**SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

**Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>La institución, por primera vez, en junio 2018 realizó una encuesta de clima a fin de medir lo que dice en el ejemplo y los resultados fueron un 87% de satisfacción. A partir de ahí, se presentó un plan de trabajo para abordar los temas que resultaron ser relevantes dentro de la encuesta. Dentro de los temas en los que se ha trabajado en los últimos tres años, se destaca la mejora en las condiciones laborales de los colaboradores, abarcando desde salarios y beneficios hasta distintas formas de reconocimientos y actividades de esparcimientos, tantos para estos como para sus descendientes.</p> <p>Otro aspecto que ha sido favorecido es el posicionamiento institucional de la entidad, tanto a nivel nacional como internacional, lo cual ha sido objeto de reconocimiento, alcanzando posiciones de dirección relevante ante los organismos internacionales</p> <p>Con relación a la imagen, desde el área de comunicaciones, el website y las demás cuentas que posee la UAF se brinda información transparente y oportuna acerca de las actividades y la gestión en general.</p> <p>En el trimestre enero – marzo 2020, las redes sociales de la UAF aumentaron la cantidad de seguidores. Las 3 cuentas que más crecimiento experimentaron fueron Twitter, Instagram y LinkedIn. En total, se agregaron 672 nuevos seguidores. Se realizaron 44 publicaciones en todas las redes sociales de la Unidad (Instagram, Twitter, Facebook y LinkedIn), las cuales tuvieron un total de 40,107 visualizaciones. Durante el segundo trimestre se remitieron 9 notas de prensa a los medios de comunicación a través del portal Institucional. En el segundo trimestre, las redes sociales de la UAF aumentaron la cantidad de seguidores. En total, se agregaron 312 nuevos seguidores.</p> <p>Acerca del rendimiento, la OPTIC (Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación) ya otorgó a la UAF la Certificación de la Norma NORTIC A3, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p>Para la sociedad y nuestros clientes, la Unidad de Análisis Financiero realiza desde su creación jornadas de sensibilización de sujetos obligados sobre la ley 155-17 a fines de promover la cultura de la prevención, concienciar a los sujetos obligados en cuanto a los riesgos de lavado de activos y</p>	

	<p>financiamiento del terrorismo y sobre la necesidad de implementar políticas y procedimientos tendentes a mitigarlos como parte de sus obligaciones en el sistema de prevención. Igualmente, nuestra Directora General en su calidad de representante del país ante el GAFILAT, ha sido designada como Presidenta Pro Tempore de dicha organización. También el GAFILAT ha reconocido los avances importantes del país en la lucha contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta clima, team building, actividad de aniversario, navidad, actividad padres y madres, actividad de los niños, paquete de compensación, encuestas al personal, acciones del tema COVID, promociones internas, presidencia de GAFILAT, inclusión al grupo EGMONT, página web, mural, boletines, talleres, planes, proyectos, etc. (Se le presento a comité, encuestas a supervisores) Agenda de actividades institucionales ubicada en la página web y Artículos publicados en la página web. Documentos publicados GAFILAT.</p>	
<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Los productos y servicios están basados en una ley, que viene dado de un estándar internacional. Asimismo, esta ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido se cuenta con MOUs, así como con mesas interinstitucionales e intersectoriales, en las cuales se analizan los aspectos de interés común.</p> <p>La Misión y Visión se encuentran enmarcada en la recepción, en los carnets de los colaboradores de la institución, hacemos mención en todas las actividades, a la vez que monitorea el empoderamiento de los empleados.</p> <p>La política Institucional establece que en todos los documentos y actividades oficiales se debe hacer mención del enunciado de la misión, visión y valores, tanto para los empleados como para los demás grupos de interés.</p> <p>El proceso de diseño del logo también se realizó como forma de relanzar la imagen institucional, se procuraron los siguientes requisitos para el mismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El logo debe de reflejar lo que somos,</li> <li>• Que hacemos,</li> <li>• Que nos identifique como UAF.</li> <li>• Que no se parezca a ninguna otra UAF</li> </ul>	

	<p>Se recibió una cantidad mayor de 20 opciones y a través de las votaciones de todo el personal con que contaba la UAF para ese momento, se decidió el logo que hoy nos representa.</p> <p>Para asegurar una comunicación de la misión, visión y valores a los colaboradores de la organización y los grupos de interés Se aplicó una encuesta a supervisores, es decir: Dirección General de Impuestos Internos, Superintendencia de Bancos, Superintendencia del Mercado de Valores, entre otras instituciones supervisoras.</p> <p>Es preciso señalar que, según la encuesta de clima laboral casi la totalidad de los empleados conoce claramente los objetivos de la institución y participa en la toma de decisiones. El 92.01% de los empleados considera que su superior le da autonomía para la toma de decisiones necesarias para cumplir con su trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 155-17, Documento de la misión y visión, reuniones, lista de asistencia, minutas, fotos. Asimismo, se disponen de fotos, que reflejan la realización de un proceso de socialización, a través de mesas de reuniones para el levantamiento de la misión, visión y los valores de la institución.</p>	
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La institución, desde Planificación y Desarrollo, cuenta con un Plan de Auditorías Internas con sus informes y plan de mejoras. Además, está trabajando arduamente con los controles internos y las mejoras de continua de trabajo, brindando esto la oportunidad a nuestros encargados o líderes a que demuestren el compromiso asumido, implementando en sus áreas una cultura de innovación y mejoras dando seguimiento a las mismas, estos se realizan mediante la retroalimentación por comunicaciones, reuniones y capacitaciones.</p> <p>Se dispone del equipo de Comités, para que se presente y se asuma el plan de mejora de las auditorías, de cumplimiento de los Poas, y presentaciones, capacitaciones que se piden para su personal. Estos planes de mejora se realizan con los dueños de los procesos y la asistencia de Planificación y Desarrollo, mediante creaciones y modificaciones de las documentaciones del Sistema de Gestión de Calidad y capacitaciones en Auditores Internos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Programa de Auditoría, Plan de Auditoría, Informe de Auditoría, Documentos modificado, procesos, procedimientos, ver modificaciones Departamento Planificación y Desarrollo y planes de mejora de distintas áreas, Plan de Capacitaciones, Certificados.</p>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Se conformó la comisión de ética y la institución cuenta con un Código de Ética dirigido a los servidores basado en la Ley de Función Pública No. 41-08 y en los lineamientos de la DIGEIG, a través del monitoreo al cumplimiento de la Ley 200-04 que establece la prevención a la corrupción. Esta Comisión realizó la planificación de plan de trabajo 2020 sobre herramientas, normativas y educación continua;</p>	

	<p>Los miembros de CEP cuentan con herramientas de capacitación para como es el Diplomado de Ética Pública y las distintas charlas que se realizan durante todo el año, planificadas para el año 2020. Y se han mantenido trabajando en tiempos de COVID, con el valor del mes y publicaciones que hacen referencia a comportamientos éticos.</p> <p>Asimismo, para prevenir comportamientos no éticos se realizó un proceso de reclutamiento del personal y así asegurar sus competencias e idoneidad y se actualizan con frecuencia mensual las declaraciones de patrimonio y acuerdos de confidencialidad y seguridad de la información.</p> <p>La institución cuenta con políticas encaminadas a asegurar el comportamiento ético y mitigar los conflictos de interés que se puedan suscitar dada la naturaleza de sus funciones. Además, cuenta con un proceso de inducción. Para asegurar la adecuada adopción a estas políticas, se cuenta con la función de Coordinador de Control y Cumplimiento en el Manual de Cargos</p> <p>Finalmente, se instaló el buzón de sugerencias y denuncias y se generan y se dan seguimiento a las distintas capacitaciones que realiza la Comisión de Ética.</p> <p>Asimismo, de acuerdo con la encuesta de clima realizada en junio 2018, el 86.67 % de los empleados considera que hay comunicación efectiva dentro de la institución</p> <p><b>Evidencia:</b> Acta de conformación listados de participación, Manual de Cargos y Manual de Código de Ética y la Encuesta de Clima Laboral. Código de Ética Institucional.</p>	
<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Como la institución se rige por un estándar internacional, que implica una evaluación entre pares, en el 2018 se aprobó la evaluación de GAFILAT, donde quedaron recomendaciones para la institución que se han ido implementando.</p> <p>La implementación de las sugerencias ha redituado importantes beneficios, no solamente a la UAF, sino a todo el país; impactando de manera positiva en la imagen internacional ante los organismos ante los cuales pertenecemos, favoreciendo a los resultados positivos de las distintas evaluaciones y siendo un eje cardinal en el reingreso a otros.</p> <p>La institución cuenta con diferentes canales para motivar la participación libre y voluntaria de los colaboradores. En la institución se encuentran instalados buzones de sugerencias para facilitar que los colaboradores puedan expresarse.</p>	

Se realizan reuniones gerenciales donde se tratan los temas relacionados a cada área y se les da apertura a retroalimentación, ideas y sugerencias.

Se reitera también, la creación de distintos comités para una comunicación interna y externa eficaz estos son:

- Comité Técnico,
- Comité de Inteligencia (ROS y RTE),
- Comisión de Ética,
- Comité de Compras y Contrataciones
- Comité Administrativo de los Medios Web (CAMWEB)
- Comité de Seguridad y Salud

Para la toma de decisión de algunos aspectos estructurales, se han realizado y se envían constantemente encuestas a todo el personal, a los fines de hacerlo parte de la toma de decisiones.

La institución cumple cabalmente con lo que establece, tanto su ley marco con la ley 107-13. Por tanto, se somete a consulta pública y se revisa con los grupos de interés los cambios que se pretende realizar de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo. Así mismo se les pone en conocimiento previo los cambios tecnológicos que pretende realizar la institución y que pudiera afectar la conectividad de estos, con el propósito de tomar en cuenta sus opiniones previo a la adopción de las decisiones. Lo que se realiza de igual forma con las autoridades competentes del sector público con la que se relaciona.

La institución realiza encuestas y consultas a las autoridades competentes y supervisores, a los fines darles participación en el proceso.

Cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los SO, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes.

**Evidencias:** el informe de Evaluación mutua, Recomendaciones 29 y 40 y Resultados inmediatos 2 y 6. Buzones de sugerencias, correos, minutos de reuniones. Plataforma estratégica (misión, visión y valores), nueva imagen institucional mediante encuesta, encuesta de condiciones preexistente, encuestas de satisfacción, Informes de recomendaciones de los comités, Encuesta de clima laboral y el Plan de acción de Mejora, encuestas de satisfacción. Comunicación sobre detección de necesidades a las autoridades competentes y supervisores, minutas de reunión, confección del programa anual de

	<p>capacitaciones externos, Congreso antilavado, minutas de reuniones con GoaMI, comunicaciones y minutas de socialización, borradores, Encuesta de capacitaciones y ejecución del programa, minutas de reuniones con SO. Formularios de consulta ubicados en la página web de la institución, encuestas para medir cómo se encuentran los colaboradores en la Pandemia y minuta sobre resolución de conflicto.</p>	
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Existe una política de responsabilidad social, que es una estrategia institucional que promueve la realización de actividades que impacten positivamente a personas necesitadas o al medio ambiente. La misma integra a todo su personal en temas de preocupaciones sociales y medioambientales fomentando el valor del compromiso institucional, llevando a cabo acciones para mejorar la calidad de vida y contribuyendo a un mejor futuro. Esta política forma parte de la cultura organizacional, la cual involucra a nuestros colaboradores para que se integren en acciones que impulsen el respeto, los valores éticos y morales, la conciencia social y el cuidado que todos debemos tener con nuestro medio ambiente, acciones que generaran colaboradores más identificados con la institución y más comprometidos con proyectos de ayuda social.</p> <p>Además de esta política, se cuenta con un Comité de Seguridad, y se realizan pasantías con autoridades competentes y pasantías externas,</p> <p>Asimismo, se realizó una donación de Tapitas por Quimio para la campaña de la Fundación FACCI, Campaña de agua e internamente se motiva a la no impresión de papel, solamente se imprime el documento oficial.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Gestión Ambiental, foto de entrega de las tapitas y donaciones a la Fundación FACCI</p>	

**Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización es reconocida por el cuerpo de colaboradores a nivel interno, a nivel nacional y a nivel internacional. Los directivos de la institución han sido elegidos en base a un proceso de reclutamiento y selección que aseguran la idoneidad de estos para ocupar los puestos, contando todos con un nivel profesional tanto de grado y postgrados como de una experiencia destacada para las funciones que ejercen.</p> <p>Los objetivos de la institución vienen dados en su marco legal; no obstante, los directivos de la institución han tenido una participación cardinal en la definición de las metas acorde a dichos objetivos, siendo capaces de conducir a su personal para la consecución de dichas metas.</p> <p>La institución cuenta con su primera plataforma institucional, en la cual se evaluaron las necesidades de la institución, se definieron las metas y debido a ellas se asignan los recursos, se evalúa el rendimiento individual y global de la organización y se toman acciones en razón de dichos resultados.</p> <p>Evidencia de la capacidad de los directivos, es el posicionamiento a nivel nacional e internacional que ha logrado la institución. La directora de la UAF fue seleccionada para fungir en la Vicepresidencia Pro Tempore del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), para el periodo 2019-2020. Asimismo, la Directora de Coordinación fue elegida presidenta del grupo de evaluación de Uruguay, el Encargado del Departamento de Coordinación Nacional e Internacional fue elegido Coordinador del grupo de trabajo de terrorismo de GAFILAT, el Director de Análisis fue elegido juez del caso The Best Case BECA del grupo EGMONT, de la misma forma los miembros directivos representan satisfactoriamente la institución y el país frente a organismos internacionales.</p> <p>La institución planificó por primera vez en el 2018 y se le asignó su primer presupuesto autónomo, en base a la solicitud real. Este presupuesto implicó un aumento de un 700% de lo que hasta el momento se manejaba, concluyendo dicho periodo con una ejecución presupuestaria acorde a lo programado.</p> <p>En base al uso racional del presupuesto y a la gestión de negociación realizada por la Alta Gerencia, se logró adquirir un edificio y un solar para parqueo, que fue pagado a plazos, lo que permitió que se cubriera completamente del presupuesto asignado. Asimismo, por primera vez, la institución consigna dentro de su presupuesto el pago de las membresías a los organismos internacionales, lo que en años anteriores eran cubiertos con el apoyo de otros organismos. De igual forma la institución, en base al</p>	

	<p>buen uso de su presupuesto ha logrado contar con una flotilla de vehículos nuevos que permite la realización de sus funciones acorde al nivel institucional.</p> <p>Asimismo, en base a un levantamiento de requerimientos y necesidades, los directivos de la institución trabajaron el primer organigrama, contando con áreas misionales y de apoyo que no existían, apoyándose en el PEI, Manual de cargos y POA.</p> <p>Además, la institución ha logrado con el Sistema de Medición Presidencial, en los Indicadores del SISMAP, NOBACI, SISCOMPRA, iTICge Portal de Transparencia y Gestión Presupuestaria</p> <p>En la encuesta de clima realiza en junio 2018, los empleados consideran que los directivos tienen una clara visión de la organización. El 83.85% de los empleados considera que los superiores le proporcionan las informaciones necesarias para realizar su trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de Clima Laboral, Presupuesto anual, Compra de Edificio, PEI, POA, Informes Indicadores Presidenciales, Documentos de Designación.</p>	
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con un Plan Estratégico 2019-2022, que contribuye a la visión. Asimismo, para contribuir con el PEI, se planifican anualmente los POAs. El seguimiento a los POAs se realiza cada tres meses mediante informes y anualmente se realiza el seguimiento al PEI.</p> <p>Para la mejora continua de los procesos, la institución cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad donde se encuentran estandarizados dichos procesos y se realizan anualmente auditorías internas para constatar el cumplimiento de estos. Para garantizar un diseño óptimo y la gestión eficiente de los distintos procesos de la organización, estos se diseñan con los participantes del proceso, a fin de tener una retroalimentación de estos y que se diseñe apeado a la realidad. Esto se puede evidenciar en que se adaptan y cumplen lo acordado porque se identifican con todos los procesos que les corresponden. Se apropian de ellos y demuestran porcentajes de ejecución satisfactorios en cada uno de los informes de seguimiento del Plan Operativo Anual que se realiza cada trimestre.</p> <p>En términos generales, existe una buena aceptación por parte de los empleados acerca del diseño la gestión de los distintos procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> PEI, POA, Visión, Informes de Seguimiento, Documentación SGC, Programa de Auditoría, Plan de Auditoría, Informe de Auditoría.</p>	
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Se evidencia la existencia de estructuras que garantizan un buen sistema de gestión y detallan los cargos comunes y típicos de la carrera administrativa general y su correspondiente ubicación dentro de los</p>	

	<p>grupos ocupacionales. Se realizó la definición de los cargos típicos y misionales, así como también un levantamiento de información de las unidades de Latinoamérica, Panamá, Colombia y Chile y se revisaron las 40 recomendaciones de GAFI (específicamente el número 29, que dice qué tiene que ser una UAF). Además, se analizó la evaluación de 4ta ronda que había hecho GAFILAT y vimos las recomendaciones hechas a otras UAF.</p> <p>También, se contrató la firma contratación de Deloitte, por el MAP, que ayudó a todo el Sistema de Documentación, todos los procesos de las áreas misionales. Esto fue, para definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés</p> <p>Finalmente, la UAF cuenta con un robusto sistema de evaluación de las personas y asignación de responsabilidades. En la encuesta de clima, realizada en junio 2018, resultó que el 86.38% de los empleados considera que las tareas y funciones están claramente definidas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de cargos Comunes y Típicas (RH-MA-001) y Encuesta de Clima Laboral. Acuerdos de desempeño, organigrama, manual de funciones</p>	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>La Institución para reconocer y premiar los esfuerzos de nuestros empleados de manera individual y/o colectiva, son entregados bonos por desempeño, reconocimientos al esfuerzo y al trabajo, tomando en cuenta el tiempo de labor y el esfuerzo para aprender y seguir avanzando.</p> <p>También se han creado los distintos premios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Premio al Servidor Público</li> <li>• Reconocimiento por antigüedad,</li> <li>• Evaluación de Desempeño,</li> <li>• Voluntario del Año</li> </ul> <p>En la celebración del aniversario institucional (junio 2019) fueron reconocidos 13 colaboradores por su antigüedad en la UAF, una colaboradora por su excelencia técnica, tres colaboradores por su identificación con la institución, un colaborador por ser humano, un colaborador por los años de servicio en la institución, un colaborador por la constancia, un colaborador por la pasión y un colaborador por el compromiso. Asimismo, la institución reconoció a 13 Autoridades Competentes, que con la realización de sus funciones impactaron de manera positiva en el desarrollo de la institución.</p>	

	<p>En marzo 2020, la Unidad de Análisis Financiero (UAF), reconoció al colaborador Wilkins García, quien resultó ganador del concurso "Mejor Servidor Público", al mostrar apego y cumplimiento a los valores institucionales en el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>De acuerdo con la encuesta de clima realizada en junio 2018, el 83.48% de los empleados considera que los superiores siempre reconocen su trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima laboral. Reconocimiento realizado el día del aniversario de la institución y reconocimiento mediante concurso servidor público del año.</p>	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>A través del Departamento de Tecnología de la Información de la Unidad de Análisis Financiero, se ha ejecutado el Proyecto GoAml, que es una aplicación que forma parte del paquete de software GoPortfolio, desarrollado y administrado activamente por el Programa de modelización e innovaciones tecnológicas de las Naciones Unidas (Software Products for Member States (SPMS)). GoPortfolio es un conjunto de modelos innovadores y software especialmente diseñados para ayudar a los Estados miembros en la lucha contra el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el crimen organizado.</p> <p>Asimismo, la institución firma acuerdos de cooperación y promoción con otros órganos y organizaciones nacionales e internacionales, con la finalidad de lograr mejoras en lo que al intercambio de información respecta, así como relativos a la capacitación tanto de su personal como de personas interesadas y sujetos obligados. garantizando de esta forma, el desarrollo efectivo y a la vanguardia de nuestras funciones.</p> <p>Finalmente, la institución está trabajando arduamente con los controles internos y las mejoras de continua de trabajo, brindando esto la oportunidad a nuestros encargados o líderes a que demuestren el compromiso asumido, implementando en sus áreas una cultura de innovación y mejoras dando seguimiento a las mismas, estos se realizan mediante la retroalimentación por comunicaciones, reuniones y capacitaciones.</p> <p>La institución cuenta con un Plan Estratégico 2019-2022, que contribuye a la visión. Asimismo, para contribuir con el PEI, se planifican anualmente los POAs. El seguimiento a los POAs se realiza cada tres meses mediante informes y anualmente se realiza el seguimiento al PEI.</p> <p>Para la mejora continua de los procesos, la institución cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad donde se encuentran estandarizados dichos procesos y se realizan anualmente auditorías internas para constatar el cumplimiento de estos. Para garantizar un diseño óptimo y la gestión eficiente de los</p>	

	<p>distintos procesos de la organización, estos se diseñan con los participantes del proceso, a fin de tener una retroalimentación de estos y que se diseñe apeado a la realidad. Esto se puede evidenciar en que se adaptan y cumplen lo acordado porque se identifican con todos los procesos que les corresponden. Se apropian de ellos y demuestran porcentajes de ejecución satisfactorios en cada uno de los informes de seguimiento del Plan Operativo Anual que se realiza cada trimestre.</p>	
--	--	--

**Evidencias:** Lista de acuerdos y/o convenios nacionales e internacionales firmados con la UAF, publicada en la página web, minutas de reuniones, formularios de Mejoras, Presentaciones de POA, guía de teletrabajo, plan de mejora post auditoría interna.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo, la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>Se conformó la comisión de ética, la institución cuenta con un Código de Ética dirigido a los servidores basado en la Ley de Función Pública No. 41-08 y en los lineamientos de la DIGEIG A través del monitoreo al cumplimiento de la Ley 200-04 que establece la prevención a la corrupción. Para prevenir comportamientos no éticos se realizó un proceso de reclutamiento del personal y así asegurar sus competencias e idoneidad. Además, se actualizan con frecuencia mensual las declaraciones de patrimonio y acuerdos de confidencialidad y seguridad de la información. Finalmente, se instaló el buzón de sugerencias y denuncias y se generan y se dan seguimiento a las distintas capacitaciones que realiza la Comisión de Ética.</p> <p>Se evidencia que los colaboradores de nuevo ingreso reciben orientación de un mentor que es la persona encargada de acompañarle durante su periodo de adaptación, darle explicaciones sobre el área y su operatividad. Por igual, existe un programa de inducción, en donde cada colaborador de nuevo ingreso se le realiza una capacitación de los temas misionales de la institución y de la participación de cada área en dicho tema; así como de las normativas de transparencia de la institución tales como: Declaración PEP, Declaración de bienes, Declaración de vinculación de So, y el código de ética.</p> <p>Contamos con un Programa de padrino fantástico, el cual está dirigido a los colaboradores de nuevo ingreso, con la finalidad de lograr que los mismos se integren de manera efectiva a la cultura organizacional mediante el acompañamiento de uno de los colaboradores de más tiempo en la institución, quien estará para guiarle en el proceso de adaptación, proporcionándole los recursos necesarios para conocer la institución y las distintas alternativas internas y externas para su desenvolvimiento. El programa de apadrinamiento tiene una duración de un mes. Al finalizar el acompañamiento al nuevo colaborador, el padrino fantástico realizará un informe en una página indicando como fue el proceso de adaptación y el apadrinamiento realizado.</p> <p>La institución promueve una cultura de comunicación abierta mediante el uso de los diferentes medios tales como: correos, murales, buzones de sugerencias. Se coordinan la realización de actividades de integración con todo el personal por equipos.</p> <p>Externamente, se mantiene informado al usuario de las actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia.</p>	

	<p>Institucionalmente, fue creada la Política de Comunicaciones CM-PO-001. Además, el Departamento de TIC facilita grupos de correos, están creadas las redes sociales y existe un correo de mesa de ayuda interno y externo.</p> <p>Se reitera también, la creación de distintos comités para una comunicación interna y externa eficaz estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Técnico,</li> <li>• Comité de Inteligencia (ROS y RTE),</li> <li>• Comisión de Ética,</li> <li>• Comité de Compras y Contrataciones</li> <li>• Comité Administrativo de los Medios Web (CAMWEB)</li> <li>• Comité de Seguridad y Salud</li> </ul> <p>Para la toma de decisión de algunos aspectos estructurales, se han realizado y se envían constantemente encuestas a todo el personal, a los fines de hacerlo parte de la toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acta de conformación listados de participación, Manual de Cargos y Manual de Código de Ética. Procedimiento de reclutamiento de los colaboradores de la UAF. Declaración con vínculos Sujetos Obligados (SO) y Personas Expuestas Políticamente (PEP). Política de inducción al personal de nuevo ingreso, Manual de Inducción (RH-MA-003), Expediente del personal y Correos electrónicos del colaborador, formulario, programa padrino fantástico, Correo de notificación de fechas de la inducción y correo notificando al padrino fantástico. Reportes, fotos de los buzones, minutas de reuniones gerenciales para informar cambios que afectan la institución, encuestas. Para la Plataforma estratégica (misión, visión y valores), nueva imagen institucional mediante encuesta, encuesta de condiciones preexistente, encuestas de satisfacción, Informes de recomendaciones de los comités, Encuesta de clima laboral y el Plan de acción de Mejora</p>	
<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Para la institución el principal activo es su gente, por ende, se propicia el libre desarrollo de la personalidad, la familia, así como la salud tanto física como mental. Para ello se propicia desde la más alta gerencia, la comunicación abierta, la posibilidad de acceder a distintos planes de capacitación, la flexibilidad para entender las situaciones particulares de salud del colaborador y de su familia.</p> <p>Para esto se cuenta con: comité seguridad, asociación de colaboradores, se realizan encuestas internas y en los casos en que se ha dado algún tipo de dificultad, se ha gestionado la forma de apoyar al colaborador. El ejemplo más reciente es la elaboración de distintas encuestas</p>	

	<p>También se han realizado distintos encuentros virtuales para el manejo de la ansiedad y estrés durante esta pandemia.</p> <p><b>Evidencia:</b> Licencias y permisos especiales RRHH, encuestas post pandemia y fotos de reuniones virtuales. Designación de Coordinador de COVID-19, Ayudas financieras, Encuesta para determinar la distribución del trabajo en las modalidades presencial y virtual. Encuesta durante la pandemia para determinar cómo van.</p>	
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos, es tan importante para la UAF que está contemplado dentro del Plan Operativo Anual y es medido cada semestre. Como producto, se contempla la Adecuación de los cargos a la escala salarial y a la estructura organizativa y como indicador: % del personal con los reajustes realizados semestralmente.</p> <p>La institución cuenta con un Manual de Cargos Comunes y Típicos (RH-MA-001) que detalla los cargos comunes y típicos de la carrera administrativa general y su correspondiente ubicación dentro de los grupos ocupacionales. Asimismo, tiene implementado un proceso de reclutamiento del personal y así asegurar las competencias e idoneidad de los colaboradores.</p> <p>El Plan Anual de Capacitación nace de las necesidades, en consonancia PEI y POA. Existe flexibilidad con los grupos de interés y estándares internacionales. Por ejemplo, el cambio de la ley cambio en la estructura y contratación personal idóneo. Existe un plan de desarrollo y promociones, ejemplo: se hicieron concursos internamente y se movieron tres auxiliares, se realizó la creación del área de contabilidad, surgió y fueron cubiertas vacante de Compra, vacante de OAI, vacante de Estratégico, de TIC, P&amp;D y Análisis.</p> <p>La Institución para reconocer y premiar los esfuerzos de nuestros empleados de manera individual y/o colectiva, son entregados bonos por desempeño, reconocimientos al esfuerzo y al trabajo, tomando en cuenta el tiempo de labor y el esfuerzo para aprender y seguir avanzando.</p> <p>También se han creado los distintos premios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Premio al Servidor Público</li> <li>• Reconocimiento por antigüedad,</li> <li>• Evaluación de Desempeño,</li> <li>• Voluntario del Año</li> </ul> <p>En la celebración del aniversario institucional (junio 2019) fueron reconocidos 13 colaboradores por su antigüedad en la UAF, una colaboradora por su excelencia técnica, tres colaboradores por su</p>	

identificación con la institución, un colaborador por ser humano, un colaborador por los años de servicio en la institución, un colaborador por la constancia, un colaborador por la pasión y un colaborador por el compromiso. Asimismo, la institución reconoció a 13 Autoridades Competentes, que con la realización de sus funciones impactaron de manera positiva en el desarrollo de la institución.

En marzo 2020, la Unidad de Análisis Financiero (UAF), reconoció al colaborador Wilkins García, quien resultó ganador del concurso "Mejor Servidor Público", al mostrar apego y cumplimiento a los valores institucionales en el cumplimiento de sus funciones.

La institución promueve una cultura de comunicación abierta mediante el uso de los diferentes medios tales como: correos, murales, buzones de sugerencias. Se coordinan la realización de actividades de integración con todo el personal por equipos.

Externamente, se mantiene informado al usuario de las actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia.

Institucionalmente, fue creada la Política de Comunicaciones CM-PO-001. Además, el Departamento de TIC facilita grupos de correos, están creadas las redes sociales y existe un correo de mesa de ayuda interno y externo.

Se reitera también, la creación de distintos comités para una comunicación interna y externa eficaz estos son:

- Comité Técnico,
- Comité de Inteligencia (ROS y RTE),
- Comisión de Ética,
- Comité de Compras y Contrataciones
- Comité Administrativo de los Medios Web (CAMWEB)
- Comité de Seguridad y Salud

Para la toma de decisión de algunos aspectos estructurales, se han realizado y se envían constantemente encuestas a todo el personal, a los fines de hacerlo parte de la toma de decisiones.

Un dato que cabe resaltar es que, en la organización, los colaboradores consideran que cuenta con oportunidad de ascenso en la institución, ya que existe la igualdad de oportunidades y un trato justo

	<p>para todos los empleados de la institución. De acuerdo con la encuesta de 86.38% considera existe un trato justo como parte de las acciones para mejorar el trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima laboral, POA. Manual de Cargos Comunes y Típicos (RH-MA-001), Plan de Capacitaciones, organigrama. Bonos por Desempeño a los empleados y fotos de reconocimientos. Reconocimiento realizado el día del aniversario de la institución y reconocimiento mediante concurso servidor público del año. Acta de conformación listados de participación. Informes de recomendaciones de los comités, Encuesta de clima laboral y el Plan de acción de Mejora.</p>	
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La institución, conformadas por las diferentes áreas, se encuentra instalada en un solo local, céntrico y de fácil localidad. Cada área se encuentra distribuida y señalizada, con los equipos técnicos y mobiliarios necesarios para la eficiencia en las tareas a realizar por colaborador. Estos cuentan con todos los instrumentos necesarios y cómodos para llevar a cabo sus labores de una manera eficiente.</p> <p>Debido al auge que ha tenido la institución durante los últimos tres años, se ha realizado la compra de un edificio y un local, para fines de parqueo, con el objetivo de cumplir con la necesidades y expectativas con relación al crecimiento de la institución. El diseño se ha realizado, tomando en cuenta las distintas necesidades de cada una de las áreas, tanto en materia de seguridad como en acceso a público, así como en sus distintas funciones. Es así que el área de OAI y recepción están dispuestos de forma tal que pueda acceder el público, sin que tenga ninguna interacción con las áreas críticas. Las áreas de TIC, Comunicaciones y Archivo se encuentran dispuestas en un piso que les permite tener una interacción directa con el área de recepción, guardando la seguridad de vida. Las áreas de apoyo se encuentran en un solo nivel, lo que facilita su interacción. La Dirección de Análisis, una de las áreas más críticas en cuanto a seguridad de la información, se encuentra dispuesta en un solo piso. Mientras que la Dirección General, el Salón de Conferencias del Comité y la Dirección de Coordinación se encuentra en otro piso. Se cuenta además con una cafetería con las dimensiones adecuadas para que el personal pueda tomar su almuerzo, así como un área de capacitaciones que permitirá que la institución cumpla con esa función sin tener que rentar o solicitar espacios prestados. Asimismo, se adicionaron áreas de esparcimientos, una enfermería y un área de la lactancia.</p> <p>En la actualidad, la institución cuenta con una edificación propia en la que se ha optimizado los espacios con lo que se cuenta dado el crecimiento de la institución en los últimos años, con áreas de trabajos, limpias, acondicionadas, funcionales, climatizadas. Contamos con dos áreas de acceso y una escalera de emergencia. Se cuenta con áreas dispuestas de almuerzo y esparcimiento. Estas condiciones laborales son supervisadas y gestionadas por el Departamento de RRHH y la sección de Servicios Generales. Se evidencia el uso eficiente de las instalaciones basado en las necesidades de los empleados de la institución.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b> Requerimiento de compra de Edificio, Requerimiento de Obra. Los cronogramas de limpieza, la limpieza profunda, las pruebas COVID (requerimientos de compras) Supervisores contratados para la obra, para apoyar los resultados de Servicios Generales.</p>	
--	--	--

**Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>La Institución en su Manual de Cargos Comunes y Típicos (RH-MA-001) y Manual de Organizaciones y Funciones (RH-MA-002) están bien definidas las responsabilidades para cada puesto, se le ofrece apoyo necesario, contribuyendo con suministrar los recursos necesarios, equipos, asesorías, comunicación y capacitaciones. Durante el año 2019, la UAF ha fortalecido el Servicio Civil y la Carrera Administrativa, respetando la equidad de género, para dotar a la Administración Pública de personal idóneo y seleccionado por concurso que actúe con apego a la ética, transparencia y rendición de cuentas, mediante mecanismos de ingreso, estabilidad, promoción y remuneración por resultados, méritos, idoneidad profesional y ética.</p> <p>La Directora General ha promovido la cultura de innovación y el benchlearning para la formación del personal, según las necesidades para fortalecer las áreas, basadas en el éxito de organizaciones similares a nivel internacional. Para esto, se realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las capacitaciones cruzadas a nivel nacional e internacional,</li> <li>• Se ha realizado el proceso de formación de formadores para que sean multiplicadores del conocimiento,</li> <li>• Se capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos.</li> <li>• Se realizan jornadas de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay),</li> <li>• Personal misional multiplica conocimiento internamente a las áreas de apoyo y al personal de nuevo ingreso, dando apoyo a RRHH. (Programa interno con coordinación y RRHH),</li> <li>• TIC tiene como práctica de que su personal socialice los cursos que tomen,</li> <li>• En el Comité de Inteligencia de Calidad de Informes de Análisis, un analista presenta su informe detallándolo.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un cuerpo de docentes de áreas misionales para cubrir hacia fuera las necesidades de capacitación,</li> <li>• Se realizan las reuniones técnicas con área misionales para mejoras del proceso (Reunión con DG y análisis).</li> </ul> <p>Como partes de GAFILAT, tenemos acceso a distintas actividades de capacitación anualmente, en las que se prioriza, sobre todo, capacitación para la función y el benchmarking entre homólogos, tanto vía online como visitando los distintos países que conforman el grupo. Asimismo, contamos con el acceso a FAT Train, que es el entrenamiento de GAFI que se encuentra en BOUSAN, Corea del SUR, en donde miembros de la institución han recibido entrenamientos prácticos en temas misionales.</p> <p>La institución capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos. También se realizan jornada de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay). Asimismo, la institución realiza estudios de determinados sectores en los que hace parte a los gremios que tienen incidencia en dichos sectores, tanto para la realización de este como para su divulgación.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Cargos, Firma de Acuerdo con Entidades Homologas, Pasantías en instituciones homologas en otros países, certificados, minutas. Certificados de participación y Lista de Asistencia.</p>	
2. Motivación y empoderamiento.	<p>El Departamento de Recursos Humanos ha realizado diversas actividades para el fortalecimiento institucional y promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebración de los cumpleaños de los colaboradores de la UAF,</li> <li>• Celebración del día de la mujer, en donde se realizó una charla motivacional y participaron 50 colaboradoras,</li> <li>• Celebración del día de las madres, festejando la felicidad de otorgar vida de 31 madres de la institución,</li> <li>• Celebración del día de los padres, donde fueron invitados todos los hombres de la UAF y recibieron una charla sobre masculinidad responsable, contando con la participación de 40 colaboradores,</li> <li>• Conmemoración del día internacional de la lucha contra el cáncer de mama, actividad en la que se realizó una charla sobre cómo prevenir en cáncer de mama y cervicouterino para todos los colaboradores de la UAF y se les colocaron cintas rosadas para promover la prevención a tiempo, participando 51 colaboradores,</li> <li>• Otorgamiento de bonos escolares, para las madres, padres y navideños,</li> </ul>	

- Realizamos en el mes de abril 2019 un Team building “Team Explorers” con todos nuestros colaboradores, en donde se desarrollaron actividades de integración y recreación con todo el personal, motivando la participación, la colaboración y el trabajo en equipo
- En la celebración del aniversario institucional (junio 2019) fueron reconocidos 9 empleados por su antigüedad en la UAF y 3 empleados por su excelencia técnica y 1 colaboradora por su identificación con la institución.

La Directora General ha promovido la cultura de innovación y el benchlearning para la formación del personal, según las necesidades para fortalecer las áreas, basadas en el éxito de organizaciones similares a nivel internacional. Para esto, se realizan:

- Las capacitaciones cruzadas a nivel nacional e internacional,
- Se ha realizado el proceso de formación de formadores para que sean multiplicadores del conocimiento,
- Se capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos.
- Se realizan jornadas de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay),
- Personal misional multiplica conocimiento internamente a las áreas de apoyo y al personal de nuevo ingreso, dando apoyo a RRHH. (Programa interno con coordinación y RRHH),
- TIC tiene como práctica de que su personal socialice los cursos que tomen,
- En el Comité de Inteligencia de Calidad de Informes de Análisis, un analista presenta su informe detallándolo.
- Existe un cuerpo de docentes de áreas misionales para cubrir hacia fuera las necesidades de capacitación,
- Se realizan las reuniones técnicas con área misionales para mejoras del proceso (Reunión con DG y análisis).

Como partes de GAFILAT, tenemos acceso a distintas actividades de capacitación anualmente, en las que se prioriza, sobre todo, capacitación para la función y el benchmarking entre homólogos, tanto vía online como visitando los distintos países que conforman el grupo. Asimismo, contamos con el acceso a FAT Train, que es el entrenamiento de GAFI que se encuentra en BOUSAN, Corea del SUR, en donde miembros de la institución han recibido entrenamientos prácticos en temas misionales.

La institución capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos. También se realizan jornada de puertas abiertas para recibir

	<p>homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay). Asimismo, la institución realiza estudios de determinados sectores en los que hace parte a los gremios que tienen incidencia en dichos sectores, tanto para la realización de este como para su divulgación.</p> <p>El Departamento de Recursos Humanos posee políticas definidas mediante el procedimiento de reclutamiento y selección del personal, donde están definidas las fases para la contratación de los candidatos más idóneos. Asimismo, existe una escala salarial aprobada por el MAP.</p> <p>A lo interno, la institución mantiene una comunicación efectiva con todos los colaboradores a través de correos electrónicos y comunicados. Externamente, se mantiene informado al usuario de las actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia.</p> <p>Fue creada la Política de Comunicaciones CM-PO-001. Además, el departamento de TIC facilita grupo de correos, están creados las redes sociales y existe un correo de mesa de ayuda interno y externo.</p> <p>Se reitera también, la creación de distintos comités para una comunicación interna y externa eficaz estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Técnico,</li> <li>• Comité de Inteligencia (ROS y RTE),</li> <li>• Comisión de Ética,</li> <li>• Comité de Compras,</li> <li>• Comité de Salud y Seguridad</li> </ul> <p>Se dispone de buzones de sugerencias y quejas, encuestas de validación de los servicios al público con el que trabaja la institución y murales en los distintos pisos y áreas comunes para informar datos de interés colectivo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de actividades. Manual de Cargos, Firma de Acuerdo con Entidades Homologas, Pasantías en instituciones homologas en otros países, certificados, minutas. Certificados de participación y Lista de Asistencia. Proceso de reclutamiento del personal, escala salarial. Correos electrónicos, reportes, fotos de los buzones, minutas de reuniones gerenciales y documentos de creación de los distintos comités que operan en la UAF, Política de Comunicaciones CM-PO-001, Redes Sociales, Página Web Institucional.</p>	
<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>La Institución se rige bajo las diferentes Normas y Políticas, donde se establecen y se definen nuestros objetivos, tomando estos en cuenta los valores que nos rigen, estableciendo compromiso con los encargados, servidores públicos y proveedores; siendo un ejemplo cumplir las metas basándonos en los</p>	

	<p>valores preestablecidos con la transparencia y eficacia, utilizando nuestro portal para subir nuestras informaciones al público con integridad y honestidad. Se realizan reuniones que nos sirven para la evaluación de los objetivos.</p> <p>También el departamento de RRHH se empeña en proveer a la institución los candidatos para ocupar los puestos vacantes, a través de la contratación del personal idóneo, basado en un procedimiento orientado a la detección de competencias, a través de un proceso de contratación ordenado, eficiente y equitativo. Además, planificar, coordinar y dirigir la capacitación, adiestramiento de los colaboradores de la Institución, mediante actividades de formación y desarrollo, en base al programa curricular aprobado por la institución.</p> <p>La UAF, en conjunto con otros centros académicos ofrece a sus directivos y demás empleados, formación continuada, investigación, formación de grado y posgrados, así como actividades que tengan incidencia en el campo de conocimiento en materia de Lavado de Activos. Los objetivos y metas de la Institución están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales asignadas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional, Plan de Capacitación y su ejecución, Certificaciones de Participación en Congresos, Cursos y demás actividades académicas y Manual de Inducción (RH-MA-004)</p>	
--	---	--

## SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos lleva los controles de asistencia y elabora reportes a la MAE sobre las estadísticas obtenidas.</p> <p>Existen distintos mecanismos para cuantificar los resultados de la gestión, desagregado en diferentes niveles desde la organización en general, sus distintas áreas, hasta los colaboradores que conforman la institución. Se pueden citar los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y Evaluación de Desempeño</li> <li>• Los instrumentos de PEI y POA, que se realizaron en consonancia con las evaluaciones que realizó GAFILAT y EGMONT.</li> <li>• Metas internas y resultados de las recomendaciones.</li> </ul> <p>El Departamento de Planificación y Desarrollo garantiza que las actividades, tareas y objetivos establecidos por las diferentes áreas de la institución estén alineados con los objetivos del Plan Estratégico Institucional y los planes operativos departamentales.</p> <p>A través del área de Recursos Humanos, se mide la Evaluación del Desempeño y el comportamiento ético, en coordinación con los(as) encargados(as) de áreas, la contribución de los(as) servidores(as) al logro de los objetivos institucionales. Resultado de esta evaluación es el Plan Anual de Capacitaciones.</p> <p>A lo interno, la institución mantiene una comunicación efectiva con todos los colaboradores a través de correos electrónicos y comunicados. Externamente, se mantiene informado al usuario de las actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia.</p> <p>Fue creada la Política de Comunicaciones CM-PO-001. Además, el departamento de TIC facilita grupo de correos, están creados las redes sociales y existe un correo de mesa de ayuda interno y externo.</p> <p>Se reitera también, la creación de distintos comités para una comunicación interna y externa eficaz estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Técnico,</li> <li>• Comité de Inteligencia (ROS y RTE),</li> <li>• Comisión de Ética,</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Compras,</li> <li>• Comité de Salud y Seguridad</li> </ul> <p>Se dispone de buzones de sugerencias y quejas, encuestas de validación de los servicios al público con el que trabaja la institución y murales en los distintos pisos y áreas comunes para informar datos de interés colectivo. Asimismo, cuando se presentan dichas quejas, el Departamento de RRHH realiza reuniones con las áreas y particular y se gestionan las pocas quejas dadas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reportes de absentismos y Reporte de Rotación La institución ha reconocido la superación y profesionalización de sus colaboradores y ha realizado cambios de designaciones basado en ese criterio. Ver acción de personal, títulos profesionales, expedientes RRHH. Planes operativos de las áreas, PEI, Manual de Funciones, Evaluaciones de Desempeño, Acuerdos de Desempeño, Plan de Capacitación. Correos electrónicos, reportes, fotos de los buzones, minutas de reuniones gerenciales y documentos de creación de los distintos comités que operan en la UAF, Política de Comunicaciones CM-PO-001, Redes Sociales, Página Web Institucional.</p>	
<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos ha realizado diversas actividades para el fortalecimiento institucional y promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebración de los cumpleaños de los colaboradores de la UAF,</li> <li>• Celebración del día de la mujer, en donde se realizó una charla motivacional y participaron 50 colaboradoras,</li> <li>• Celebración del día de las madres, festejando la felicidad de otorgar vida de 31 madres de la institución,</li> <li>• Celebración del día de los padres, donde fueron invitados todos los hombres de la UAF y recibieron una charla sobre masculinidad responsable, contando con la participación de 40 colaboradores,</li> <li>• Conmemoración del día internacional de la lucha contra el cáncer de mama, actividad en la que se realizó una charla sobre cómo prevenir en cáncer de mama y cervicouterino para todos los colaboradores de la UAF y se les colocaron cintas rosadas para promover la prevención a tiempo, participando 51 colaboradores,</li> <li>• Otorgamiento de bonos escolares, para las madres, padres y navideños,</li> <li>• Realizamos en el mes de abril 2019 un Team building “Team Explorers” con todos nuestros colaboradores, en donde se desarrollaron actividades de integración y recreación con todo el personal, motivando la participación, la colaboración y el trabajo en equipo</li> </ul>	

- En la celebración del aniversario institucional (junio 2019) fueron reconocidos 9 empleados por su antigüedad en la UAF y 3 empleados por su excelencia técnica y 1 colaboradora por su identificación con la institución.

La Directora General ha promovido la cultura de innovación y el benchlearning para la formación del personal, según las necesidades para fortalecer las áreas, basadas en el éxito de organizaciones similares a nivel internacional. Para esto, se realizan:

- Las capacitaciones cruzadas a nivel nacional e internacional,
- Se ha realizado el proceso de formación de formadores para que sean multiplicadores del conocimiento,
- Se capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos.
- Se realizan jornadas de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay),
- Personal misional multiplica conocimiento internamente a las áreas de apoyo y al personal de nuevo ingreso, dando apoyo a RRHH. (Programa interno con coordinación y RRHH),
- TIC tiene como práctica de que su personal socialice los cursos que tomen,
- En el Comité de Inteligencia de Calidad de Informes de Análisis, un analista presenta su informe detallándolo.
- Existe un cuerpo de docentes de áreas misionales para cubrir hacia fuera las necesidades de capacitación,
- Se realizan las reuniones técnicas con área misionales para mejoras del proceso (Reunión con DG y análisis).

Como partes de GAFILAT, tenemos acceso a distintas actividades de capacitación anualmente, en las que se prioriza, sobre todo, capacitación para la función y el benchmarking entre homólogos, tanto vía online como visitando los distintos países que conforman el grupo. Asimismo, contamos con el acceso a FAT Train, que es el entrenamiento de GAFI que se encuentra en BOUSAN, Corea del SUR, en donde miembros de la institución han recibido entrenamientos prácticos en temas misionales.

La institución capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos. También se realizan jornada de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay). Asimismo, la institución realiza estudios de determinados sectores en los que hace parte a los gremios que tienen incidencia en dichos sectores, tanto para la realización de este como para su divulgación.

El Departamento de Recursos Humanos posee políticas definidas mediante el procedimiento de reclutamiento y selección del personal, donde están definidas las fases para la contratación de los candidatos más idóneos. Asimismo, existe una escala salarial aprobada por el MAP.

A lo interno, la institución mantiene una comunicación efectiva con todos los colaboradores a través de correos electrónicos y comunicados. Externamente, se mantiene informado al usuario de las actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia.

Fue creada la Política de Comunicaciones CM-PO-001. Además, el departamento de TIC facilita grupo de correos, están creados las redes sociales y existe un correo de mesa de ayuda interno y externo.

Se reitera también, la creación de distintos comités para una comunicación interna y externa eficaz estos son:

- Comité Técnico,
- Comité de Inteligencia (ROS y RTE),
- Comisión de Ética,
- Comité de Compras,
- Comité de Salud y Seguridad

Se dispone de buzones de sugerencias y quejas, encuestas de validación de los servicios al público con el que trabaja la institución y murales en los distintos pisos y áreas comunes para informar datos de interés colectivo.

La encuesta de clima permite evaluar la relación del supervisor directo con cada colaborador. Es preciso señalar que, según la encuesta de clima laboral, realizada en junio 2018, casi la totalidad de los empleados conoce claramente los objetivos de la institución y participa en la toma de decisiones. El 92.01% de los empleados considera que su superior le da autonomía para la toma de decisiones necesarias para cumplir con su trabajo.

**Evidencias:** Fotos de actividades. Manual de Cargos, Firma de Acuerdo con Entidades Homologas, Pasantías en instituciones homologas en otros países, certificados, minutas. Certificados de participación y Lista de Asistencia. Proceso de reclutamiento del personal, escala salarial. Correos electrónicos, reportes, fotos de los buzones, minutas de reuniones gerenciales y documentos de creación de los distintos comités que operan en la UAF, Política de Comunicaciones CM-PO-001, Redes Sociales, Página Web Institucional. Foto de trabajo en equipo y actividades de navidad y demás días

	festivos., Código de Ética, fotos actividad de integración, listado de charla día de la mujer y día de los padres. Encuesta de clima laboral. Buzones de Quejas y Sugerencias	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	<p>Se verifica la realización de los Acuerdos de desempeño, donde los supervisores establecen las tareas y las responsabilidades de forma individual y los tiempos en que deben ser descritas las tareas y responsabilidades de cada servidor para realizarse. Estos acuerdos contribuyen al Manual de Cargos institucional en el que están todo detallado.</p> <p>De igual forma, los objetivos de la institución se encuentran alineados en un PEI, que fue realizado tomando en cuenta la participación de todos los colaboradores y del cual se desprenden los POAs anuales, los que a su vez nutren los distintos acuerdos de desempeño.</p> <p>En tres años de medición han resultado sólo tres colaboradores que no han logrado superar la calificación mínima en las evaluaciones de desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos de Desempeño, Manual de Cargos, PEI, POA, Evaluación de Desempeño.</p>	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	<p>La institución contrató la firma contratación de Deloitte, por el MAP, que ayudó a todo el Sistema de Documentación, todos los procesos de las áreas misionales. Esto fue, para definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos, donde se contempla un mapa de procesos, manuales, guías, procedimientos, instructivos, matrices y formularios. No obstante, la institución toma en consideración las opiniones de todos los colaboradores para generar cambios en toda la dirección de su estructura. El equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba, se sustenta a través de la existencia y funcionamiento del Comité Técnico, quienes ven motivaciones de cambios, para después que sean aprobados por la Dirección General, que a su vez también solicita al Comité Técnico. Los dueños de procesos llevan cambios y creaciones de documentaciones de procesos a la Dirección General, mediante el área de Control de Información Documentada. Estos se encuentran constantemente en revisión, a partir de las solicitudes de mejora que realizan las áreas y su ejecución es auditada periódicamente por el departamento de Planificación y Desarrollo, junto a un grupo de auditores de las distintas áreas de la institución.</p> <p>A lo interno de la institución, se han desarrollado procesos comunes a fin de fortalecer el trabajo de cada unidad y evitar la duplicidad de esfuerzo. Desde la Dirección General se involucran diferentes áreas de la institución en diversos trabajos y proyectos con la creación de comisiones. Asimismo, existe la interacción entre los distintos procesos que busca el aprovechamiento del expertiz de algunas áreas, entre los productos de otras. Ejemplo de esto son los informes de Análisis Estratégico a Difusión.</p>	

	<p>La institución está trabajando arduamente con los controles internos y las mejoras continua de trabajo, brindando esto la oportunidad a nuestros encargados o líderes a que demuestren el compromiso asumido, implementando en sus áreas una cultura de innovación y mejora dando seguimiento a las mismas. Estos se realizan mediante la retroalimentación por comunicaciones, reuniones y capacitaciones. Además, Se dispone del equipo de Comités, para que se presente y se asuma el plan de mejora de las auditorías, de cumplimiento de los POAs, presentaciones y capacitaciones que se piden para su personal. En cuanto a los procesos internos, siempre que sea oportuno y se identifique una oportunidad de mejora es revisada y actualizada la documentación de nuestros procesos, procedimientos e instructivos de cara a simplificarlos y hacer los ajustes necesarios para simplificar los mismos, mediante el área de Control de Documentación, siempre velando por la ley marco. Asimismo, se capacitan más colaboradores para que se integren al equipo de auditores de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Contrato del MAP, Contrato Deloitte. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad., Programa de auditorías, plan de auditorías, solicitudes de creación y cambios, documentos. Plan de mejora, programa de auditoría, plan de auditoría, informe de auditoría, Plan de Capacitaciones, Certificados</p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>La institución ha realizado en los últimos 3 años una importante inversión en toda su infraestructura de TIC, apostando a la realización de su misión con un fuerte apoyo del uso de la tecnología, al tiempo que contribuye al manejo de ésta con estricto apego a la seguridad y confidencialidad. Esto fue marcado como una prioridad en la Evaluación Nacional de Riesgo de LA/FT de RD, aprobada en el año 2017 por el CONCLA. Esta inversión le ha redituado importantes beneficios, no solamente a la UAF, sino a todo el país; impactando de manera positiva en la imagen internacional ante los organismos ante los cuales pertenecemos, favoreciendo a los resultados positivos de las distintas evaluaciones y siendo un eje cardinal en el reingreso a otros.</p> <p>La institución cuenta con una plataforma de TIC, que le permite realizar sus funciones de forma efectiva, toda vez que las tecnologías contribuye a la mejora de los procesos y automatización de las tareas para lograr los objetivos de la UAF. A cada colaborador, al momento de su ingreso a la institución, se les asigna los equipos que requiere para la realización de sus funciones, un correo institucional y se le instruye sobre su adecuado uso. La institución cuenta con diferentes equipos de acuerdo con los requerimientos de la función</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación desarrolla proyectos y programas encaminados a fortalecer y viabilizar los objetivos de la UAF. Estos son plasmados en el POA, contribuyendo al PEI. A fin de realizar, la institución requiere mantener en constante comunicación con</p>	

los Sujetos Obligados y las autoridades pertinentes, así como el público en general. Esta comunicación la realiza a través de sistemas de reportes instalados en su página web, así como el uso eficiente de las redes sociales, cubriendo por esta vía temas desde la recepción de reportes insumo vital para su función hasta capacitaciones y orientación al público en general. Además, El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación está trabajando con la implementación de una herramienta de reporte de sujetos obligados que permite validar la calidad de la información de una manera más eficiente, garantizando mejores resultados.

A través del Departamento de Tecnología de la Información de la Unidad de Análisis Financiero, se ha ejecutado el Proyecto GoAml, que es una aplicación que forma parte del paquete de software GoPortfolio, desarrollado y administrado activamente por el Programa de modelización e innovaciones tecnológicas de las Naciones Unidas (Software Products for Member States (SPMS)). GoPortfolio es un conjunto de modelos innovadores y software especialmente diseñados para ayudar a los Estados miembros en la lucha contra el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el crimen organizado. Esto es para, es brindar soporte al proceso de envío de Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) y Reportes de Transacciones en Efectivo (RTE) que realizan los diferentes sujetos obligados desde sus entidades financieras y no financieras.

Asimismo, la institución cuenta con Redes electrónicas como prensa mediática (Instagram, Linked In, Twiter y su página web).

Con relación al aula virtual, la UAF se ha mantenido en constante capacitación de manera virtual, una de estas capacitaciones es con el Sistema TRE (software: Citrix receiver) de la Contraloría General de la República (CGR), el cual demanda varias horas hombres. Este sistema tiene como objetivo reunir una red de trabajo intra e interinstitucional orientada a fortalecer las capacidades de gestión de los procesos administrativos, mejorando la eficiencia y la transparencia de sus servicios. Presentando a su vez beneficio en la Administración estatal, la estandarización de los requisitos de Contratos de: Servicios Personales, Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.

**Evidencia:** El manual de seguridad de la información, la política de teletrabajo, PEI, Plan Operativo Anual TIC, Marco estratégico institucional, Manual de Políticas y Seguridad de la Información, las estadísticas de la recepción de reportes vía web de los ROS y RTE, las estadísticas de los informes realizados de análisis operativo y estratégico y de cooperación internacional, las bases de datos a las que accedemos, el informe reingreso al Grupo EGMONT, el informe de Evaluación mutua, Recomendaciones 29 y 40 y Resultados inmediatos 2 y 6. Mejoras implementadas en los sistemas existentes, Implementación de herramientas de inteligencia de negocios. Integraciones con otras

	<p>entidades, VPN con sujetos obligados. Capacitación y nuevas políticas TIC, sociabilizadas y puesta en marcha, sistema GoAml, formulario de la implementación de la ITICge, sistema de digitalización AQUARIUS, Informe de seguimiento de Proyecto GoAML.</p>	
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>El Plan Anual de Capacitación nace de las necesidades, en consonancia PEI y POA. Existe flexibilidad con los grupos de interés y estándares internacionales. Por ejemplo, el cambio de la ley cambio en la estructura y contratación personal idóneo. Existe un plan de desarrollo y promociones, ejemplo: se hicieron concursos internamente y se movieron tres auxiliares, se realizó la creación del área de contabilidad, surgió y fueron cubiertas vacante de Compra, vacante de OAI, vacante de Estratégico, de TIC, P&amp;D y Análisis. Dicho plan se mide por las notas que resultan y como impactan en las funciones.</p> <p>La Directora General ha promovido la cultura de innovación y el benchlearning para la formación del personal, según las necesidades para fortalecer las áreas, basadas en el éxito de organizaciones similares a nivel internacional. Para esto, se realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las capacitaciones cruzadas a nivel nacional e internacional,</li> <li>• Se ha realizado el proceso de formación de formadores para que sean multiplicadores del conocimiento,</li> <li>• Se capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos.</li> <li>• Se realizan jornadas de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay),</li> <li>• Personal misional multiplica conocimiento internamente a las áreas de apoyo y al personal de nuevo ingreso, dando apoyo a RRHH. (Programa interno con coordinación y RRHH),</li> <li>• TIC tiene como práctica de que su personal socialice los cursos que tomen,</li> <li>• En el Comité de Inteligencia de Calidad de Informes de Análisis, un analista presenta su informe detallándolo.</li> <li>• Existe un cuerpo de docentes de áreas misionales para cubrir hacia fuera las necesidades de capacitación,</li> <li>• Se realizan las reuniones técnicas con área misionales para mejoras del proceso (Reunión con DG y análisis).</li> </ul> <p>Como partes de GAFILAT, tenemos acceso a distintas actividades de capacitación anualmente, en las que se prioriza, sobre todo, capacitación para la función y el benchmarking entre homólogos, tanto vía online como visitando los distintos países que conforman el grupo. Asimismo, contamos con el acceso a FAT Train, que es el entrenamiento de GAFI que se encuentra en BOUSAN, Corea del SUR, en donde miembros de la institución han recibido entrenamientos prácticos en temas misionales.</p>	

La institución capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos. También se realizan jornadas de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay). Asimismo, la institución realiza estudios de determinados sectores en los que hace parte a los gremios que tienen incidencia en dichos sectores, tanto para la realización de este como para su divulgación.

El Departamento de Recursos Humanos posee políticas definidas mediante el procedimiento de reclutamiento y selección del personal, donde están definidas las fases para la contratación de los candidatos más idóneos. Asimismo, existe una escala salarial aprobada por el MAP.

A lo interno, la institución mantiene una comunicación efectiva con todos los colaboradores a través de correos electrónicos y comunicados. Externamente, se mantiene informado al usuario de las actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia.

Fue creada la Política de Comunicaciones CM-PO-001. Además, el departamento de TIC facilita grupo de correos, están creados las redes sociales y existe un correo de mesa de ayuda interno y externo.

Se reitera también, la creación de distintos comités para una comunicación interna y externa eficaz estos son:

- Comité Técnico,
- Comité de Inteligencia (ROS y RTE),
- Comisión de Ética,
- Comité de Compras,
- Comité de Salud y Seguridad

Se dispone de buzones de sugerencias y quejas, encuestas de validación de los servicios al público con el que trabaja la institución y murales en los distintos pisos y áreas comunes para informar datos de interés colectivo.

La encuesta de clima permite evaluar la relación del supervisor directo con cada colaborador. Es preciso señalar que, según la encuesta de clima laboral, realizada en junio 2018, casi la totalidad de los empleados conoce claramente los objetivos de la institución y participa en la toma de decisiones. El 92.01% de los empleados considera que su superior le da autonomía para la toma de decisiones necesarias para cumplir con su trabajo.

	<p>Externamente, contamos con indicadores, donde el departamento de Prevención, Educación y Difusión realiza informes en los cuales establece la cantidad de participantes de cada actividad formativa y mide la satisfacción de los participantes a través de encuestas. De igual forma, para la realización de estas actividades, se utilizan recurso humano, materiales gastables, y alimentos y bebidas, los cuales pueden verificarse en la matriz de seguimiento del POA correspondiente a la utilización del presupuesto.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de actividades. Manual de Cargos, Firma de Acuerdo con Entidades Homologas, Pasantías en instituciones homologas en otros países, certificados, minutas. Certificados de participación y Lista de Asistencia. Requerimientos de capacitaciones, Informes de capacitaciones realizadas, programa de capacitaciones, encuestas de satisfacción y necesidades, fotos de la actividad formativa realizada, matriz del POA correspondiente a la utilización del presupuesto.</p>	
<p>7. 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>El Plan Anual de Capacitación nace de las necesidades, en consonancia PEI y POA. Existe flexibilidad con los grupos de interés y estándares internacionales. Por ejemplo, el cambio de la ley cambio en la estructura y contratación personal idóneo. Existe un plan de desarrollo y promociones, ejemplo: se hicieron concursos internamente y se movieron tres auxiliares, se realizó la creación del área de contabilidad, surgió y fueron cubiertas vacante de Compra, vacante de OAI, vacante de Estratégico, de TIC, P&amp;D y Análisis. Dicho plan se mide por las notas que resultan y como impactan en las funciones.</p> <p>La institución desarrolla habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias en las aplicaciones de la formación y capacitación continua. evidenciándose en el plan de capacitación para los colaboradores, con la finalidad de fortalecer las competencias y los conocimientos individuales de cada colaborador por área, que surgen de las evaluaciones del Acuerdo de Desempeño y en las habilidades gerenciales y de liderazgo. Al equipo directivo, se le realizó un análisis de competencias para identificar las fortalezas y debilidades de acuerdo con los requisitos del puesto y en base a los resultados se preparó un Plan de Capacitaciones para la alineación de las competencias. Con la evaluación por competencias, que parte de un acuerdo de desempeño, se les da seguimiento y del cual se derivan consecuencias tanto positivas como negativas. Se han realizado talleres de Inteligencia Emocional, Resiliencia, Capacitaciones de Servicio al Cliente, de Comunicación efectiva</p> <p>Los colaboradores de las áreas de Archivo, TIC y OAI han tomado capacitaciones con relación a la atención de clientes. Resultando así, un total de cero quejas por ciudadanos, autoridades competentes o sujetos obligados.</p> <p>El departamento de prevención, educación y difusión realiza informes trimestrales estableciendo la cantidad de actividades formativas que realiza, indicando la cantidad de horas, público meta y expositor, y estas son publicadas en el portal de datos abiertos de la institución. Asimismo, al concluir</p>	

	<p>dichas actividades se realizan encuestas de satisfacción para medir la calidad de la información y servicio brindada por el colaborador, y para levantar las necesidades que tengan los sujetos obligados.</p> <p>Se dispone de buzones de sugerencias y quejas, encuestas de validación de los servicios al público con el que trabaja la institución y murales en los distintos pisos y áreas comunes para informar datos de interés colectivo. Asimismo, la OAI da respuesta a tiempo a los ciudadanos clientes que reportan quejas.</p> <p>El Sistema Nacional de Atención Ciudadana (Línea 311) actualmente está en funcionamiento para la recepción de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias. Durante el Trimestre enero-marzo 2020, no recibimos solicitudes mediante el sistema Nacional de Quejas, Sugerencias, Denuncias (Línea 311).</p> <p>Es preciso señalar, sobre las solicitudes de información, que las respuestas son remitidas al ciudadano mediante (CONSULTAS UAF) y mediante el sistema único de acceso a la información (SAIP), luego se les notifica a las áreas correspondientes, cuáles son los documentos y/o informaciones necesarias para dar respuesta a las solicitudes externas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Certificados de los Cursos de los colaboradores, Plan de Capacitaciones, listado participantes, Publicidad. Encuestas de satisfacción y necesidades, matriz de capacitaciones realizadas.</p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La Institución para Reconocer y Premiar los esfuerzos de nuestros empleados de manera individual y/o colectiva, son entregados bonos por desempeño, reconocimientos al esfuerzo y al trabajo, tomando en cuenta el tiempo de labor y el esfuerzo para aprender y seguir avanzando.</p> <p>También se han creado los distintos premios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Premio al Servidor Público</li> <li>• Reconocimiento por antigüedad,</li> <li>• Evaluación de Desempeño,</li> <li>• Voluntario del Año</li> </ul> <p>En la celebración del aniversario institucional (junio 2019) fueron reconocidos 13 colaboradores por su antigüedad en la UAF, una colaboradora por su excelencia técnica, tres colaboradores por su identificación con la institución, un colaborador por ser humano, un colaborador por los años de servicio en la institución, un colaborador por la constancia, un colaborador por la pasión y un colaborador por el compromiso. Asimismo, la institución reconoció a 13 Autoridades Competentes, que con la realización de sus funciones impactaron de manera positiva en el desarrollo de la institución.</p>	

	<p>En marzo 2020, La Unidad de Análisis Financiero (UAF), reconoció al colaborador Wilkins García, quien resultó ganador del concurso "Mejor Servidor Público", al mostrar apego y cumplimiento a los valores institucionales en el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Buenas prácticas de reconocimiento a los empleados. El 83.48% de los empleados considera que los superiores siempre reconocen su trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima laboral. Reconocimiento realizado el día del aniversario de la institución y reconocimiento mediante concurso servidor público del año. Reconocimiento a colaboradores y reconocimiento a los colaboradores aportaron al PEI, reconocimiento entregado el 14 de junio 2019.</p>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Aunque no se ha evidenciado temas de conflictos de interés en la institución, la UAF cuenta con una política enfocada a detectar y enmendar cualquier tipo de temas. Asimismo, hay un canal de denuncias y hasta el momento no existe ninguna.</p> <p>Además, existe una Comisión de Ética, la cual se rige por el Código de Ética Institucional, estableciendo resolución de conflicto de interés cuando surja el caso.</p> <p><b>Evidencia:</b> Código de Ética, Conformación de la Comisión de Ética</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Existe una política de responsabilidad social, que es una estrategia institucional que promueve la realización de actividades que impacten positivamente a personas necesitadas o al medio ambiente. La misma integra a todo su personal en temas de preocupaciones sociales y medioambientales fomentando el valor del compromiso institucional, llevando a cabo acciones para mejorar la calidad de vida y contribuyendo a un mejor futuro. Esta política forma parte de la cultura organizacional, la cual involucra a nuestros colaboradores para que se integren en acciones que impulsen el respeto, los valores éticos y morales, la conciencia social y el cuidado que todos debemos tener con nuestro medio ambiente, acciones que generaran colaboradores más identificados con la institución y más comprometidos con proyectos de ayuda social.</p> <p>Además de esta política, se cuenta con un Comité de Seguridad, se realizó una donación de Tapitas por Quimio para la campaña de la Fundación FACCI, Jornada de concientización ahorro del agua, entre otras actividades.</p> <p><b>Evidencia:</b> Actividad de ahorro y uso eficiente del agua, donación a fundación y el concurso de las tapitas por quimio.</p>	

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

*Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....*

### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero contempla un marco institucional con una visión, misión y valores definido de manera oportuna, orientados al logro de los objetivos institucionales, basados contra el Lavado de Activos, Financiamiento de Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. Asimismo, para el diseño de las políticas públicas más relevantes para la institución y la sociedad dominicana, se tiene como punto de partida las líneas de acción y los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>La institución monitorea y evalúa el cumplimiento y el apego al Código de Ética Institucional, comprometidos siempre con el buen funcionamiento causando gran impacto en la sociedad y sobre la calidad de vida de los ciudadanos.</p> <p>También es válido mencionar, que la institución en el 2019 se identificó con la campaña humanitaria Tapitas por quimio y realizo un concurso interno con los empleados de aportes de tapitas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 155-17, Ley END, Enunciado de visión, misión y valores (Confidencialidad, Integridad, Compromiso y Objetividad), correos de reuniones, agenda de trabajo, valores colgados al portal de transparencia, fotos de entrega de las tapitas a la fundación, reconocimiento a la colaboradora que más tapitas aportó.</p>	
<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>La institución, por primera vez, en junio 2018 realizó una encuesta de clima a fin de medir lo que dice en el ejemplo y los resultados fueron un 87% de satisfacción. A partir de ahí, se presentó un plan de trabajo para abordar los temas que resultaron ser relevantes dentro de la encuesta. Dentro de los temas en los que se ha trabajado en los últimos tres años, se destaca la mejora en las condiciones laborales de los colaboradores, abarcando desde salarios y beneficios hasta distintas formas de reconocimientos y actividades de esparcimientos, tantos para estos como para sus descendientes.</p> <p>Otro aspecto que ha sido favorecido es el posicionamiento institucional de la entidad, tanto a nivel nacional como internacional, lo cual ha sido objeto de reconocimiento, alcanzando posiciones de dirección relevante ante los organismos internacionales</p>	

	<p>Con relación a la imagen, desde el área de comunicaciones, el website y las demás cuentas que posee la UAF se brinda información transparente y oportuna acerca de las actividades y la gestión en general.</p> <p>En el trimestre enero – marzo 2020, las redes sociales de la UAF aumentaron la cantidad de seguidores. Las 3 cuentas que más crecimiento experimentaron fueron Twitter, Instagram y LinkedIn. En total, se agregaron 672 nuevos seguidores. Se realizaron 44 publicaciones en todas las redes sociales de la Unidad (Instagram, Twitter, Facebook y LinkedIn), las cuales tuvieron un total de 40,107 visualizaciones. Durante el segundo trimestre se remitieron 9 notas de prensa a los medios de comunicación a través del portal Institucional. En el segundo trimestre, las redes sociales de la UAF aumentaron la cantidad de seguidores. En total, se agregaron 312 nuevos seguidores.</p> <p>Acerca del rendimiento, la OPTIC (Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación) ya otorgó a la UAF la Certificación de la Norma NORTIC A3, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p>Para la sociedad y nuestros clientes, la Unidad de Análisis Financiero realiza desde su creación jornadas de sensibilización de sujetos obligados sobre la ley 155-17 a fines de promover la cultura de la prevención, concienciar a los sujetos obligados en cuanto a los riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y sobre la necesidad de implementar políticas y procedimientos tendentes a mitigarlos como parte de sus obligaciones en el sistema de prevención. Igualmente, nuestra Directora General en su calidad de representante del país ante el GAFILAT, ha sido designada como Presidenta Pro Tempore de dicha organización. También el GAFILAT ha reconocido los avances importantes del país en la lucha contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.</p> <p>Cuando la institución coloca publicación de vacantes, se reciben en promedio 40 Hojas de Vida con las competencias necesarias al puesto a aplicar.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta clima, team building, actividad de aniversario, navidad, actividad padres y madres, actividad de los niños, paquete de compensación, encuestas al personal, acciones del tema COVID, promociones internas, presidencia de GAFILAT, inclusión al grupo EGMONT, página web, mural, boletines, talleres, planes, proyectos, etc. (Se le presento a comité, encuestas a supervisores) Agenda de actividades institucionales ubicada en la página web y Artículos publicados en la página web. Documentos publicados GAFILAT. Cantidad de CV por vacante.</p>	
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional,	Parte de nuestra función es ser el coordinador nacional del sistema LA/FT/PADM, con lo cual representamos al país ante los organismos internacionales que tiene que ver con la materia. La implicación más significativa de esta función es la coordinación de las evaluaciones que realiza el	

<p>(por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>GAFILAT. Los resultados de dicha evaluación tienen un impacto tanto a nivel reputacional como al nivel financiero al impactar en los costes en los cuales se realizan las transacciones financieras.</p> <p>Como representante del país, ante dicho organismo, a la UAF le correspondió 2017- 2018 coordinar el proceso de evaluación de 4ta Ronda. Los resultados obtenidos elevaron la reputación del país en este tema, impactando a favor en la calificación de riesgos. Por tanto, esto trae consigo un balance positivo en lo que respeta a la posibilidad del país de atraer inversión extranjera de colocación de Títulos de Bonos de Deudas en el extranjero. Así como en el costo de las operaciones financieras regulares, como, por ejemplo, las remesas. Si se analiza que para el 2017 las remesas significaron un 7% con relación al PIB y se toma en cuenta que se trata de remesas de bolsillo, es fácil pensar en la afectación directa a los hogares que supone una evaluación negativa de parte del organismo, siendo el primer punto que se contrae la banca correspondiente.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultado de la evaluación mutua de GAFILAT, el índice de riesgo de Basilea, Noticias del Banco Mundial con respecto a la evaluación, comparativo con Panamá.</p>	
<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>En la Unidad de Análisis Financiero existe una política de responsabilidad social, que es una estrategia institucional que promueve la realización de actividades que impacten positivamente a personas necesitadas o al medio ambiente. La misma integra a todo su personal en temas de preocupaciones sociales y medioambientales fomentando el valor del compromiso institucional, llevando a cabo acciones para mejorar la calidad de vida y contribuyendo a un mejor futuro.</p> <p>Esta política forma parte de la cultura organizacional, la cual involucra a nuestros colaboradores para que se integren en acciones que impulsen el respeto, los valores éticos y morales, la conciencia social y el cuidado que todos debemos tener con nuestro medio ambiente, acciones que generaran colaboradores más identificados con la institución y más comprometidos con proyectos de ayuda social.</p> <p>Además de esta política, se cuenta con un Comité de Seguridad, se realizó una donación de Tapitas por Quimio para la campaña de la Fundación FACCI, Jornada de concientización ahorro del agua, Asimismo, se realizó una donación de Tapitas por Quimio para la campaña de la Fundación FACCI, Campaña de agua e internamente se motiva a la no impresión de papel, solamente se imprime el documento oficial.</p> <p>En cuanto a los recursos energéticos, se programan las temperaturas de los aires acondicionados, para una mayor eficiencia de trabajo en el equipo, lo que conlleva a una disminución del consumo energético del mismo. Periódicamente se les realiza los mantenimientos preventivos correspondientes al cronograma establecido y sus mantenimientos correctivos de ser necesario. Asimismo, al culminar el</p>	

	<p>horario laboral, se realiza un recorrido para verificar que todas las iluminarias y unidades de aire estén apagadas. Garantizando un consumo excesivo de energía eléctrica y solo se utilice la necesaria para operar.</p> <p>La planta de emergencia nos sirve de backup cuando falla la energía eléctrica y se lleva un programa de mantenimiento adecuado, para garantizar la sostenibilidad y la eficiencia. Asimismo, se realiza inspecciones semanales del equipo para garantizar su continuidad de operación. El combustible utilizado para la planta es óptimo para una mayor eficiencia de este.</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación implementa herramientas con el objetivo de contribuir a la sostenibilidad del medio ambiente, a través de la transformación digital de la UAF, sistemas de digitalización de documentos y reciclado de materiales tecnológicos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Gestión Ambiental, Correo Departamento Administrativo y Financiero año 2018 de reducción de consumo de energía y utilización de aires acondicionados, fotos jornada de concientización ahorro del agua, foto de entrega de las tapitas y donaciones a la Fundación FACCI. Formulario Inspección de Planta Eléctrica (SG-FO-003), Plan de Gestión Ambiental (trabajando). Firma digital, Sistema Gestión de Documentación, digitalización de documentos, Formulario de reciclaje</p>	
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Del 100% de las solicitudes de compras y contrataciones adjudicadas en la institución, el 28% representa compras a Mipymes, de las cuales el 16% se le adjudicó a Mipymes Mujer.</p> <p>En la Unidad de Análisis Financiero existe una política de responsabilidad social, que es una estrategia institucional que promueve la realización de actividades que impacten positivamente a personas necesitadas o al medio ambiente. La misma integra a todo su personal en temas de preocupaciones sociales y medioambientales fomentando el valor del compromiso institucional, llevando a cabo acciones para mejorar la calidad de vida y contribuyendo a un mejor futuro.</p> <p>Esta política forma parte de la cultura organizacional, la cual involucra a nuestros colaboradores para que se integren en acciones que impulsen el respeto, los valores éticos y morales, la conciencia social y el cuidado que todos debemos tener con nuestro medio ambiente, acciones que generaran colaboradores más identificados con la institución y más comprometidos con proyectos de ayuda social.</p> <p>Además de esta política, se cuenta con un Comité de Seguridad, se realizó una donación de Tapitas por Quimio para la campaña de la Fundación FACCI, Jornada de concientización ahorro del agua e internamente se motiva a la no impresión de papel, solamente se imprime el documento oficial.</p>	

	<p>En cuanto a los recursos energéticos, se programan las temperaturas de los aires acondicionados, para una mayor eficiencia de trabajo en el equipo, lo que conlleva a una disminución del consumo energético del mismo. Periódicamente se les realiza los mantenimientos preventivos correspondientes al cronograma establecido y sus mantenimientos correctivos de ser necesario. Asimismo, al culminar el horario laboral, se realiza un recorrido para verificar que todas las iluminarias y unidades de aire estén apagadas. Garantizando un consumo excesivo de energía eléctrica y solo se utilice la necesaria para operar.</p> <p>La planta de emergencia nos sirve de backup cuando falla la energía eléctrica y se lleva un programa de mantenimiento adecuado, para garantizar la sostenibilidad y la eficiencia. Asimismo, se realiza inspecciones semanales del equipo para garantizar su continuidad de operación. El combustible utilizado para la planta es óptimo para una mayor eficiencia de este.</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación implementa herramientas con el objetivo de contribuir a la sostenibilidad del medio ambiente, a través de la transformación digital de la UAF, sistemas de digitalización de documentos y reciclado de materiales tecnológicos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Gestión Ambiental, Correo Departamento Administrativo y Financiero año 2018 de reducción de consumo de energía y utilización de aires acondicionados, fotos jornada de concientización ahorro del agua, foto de entrega de las tapitas y donaciones a la Fundación FACCI. Formulario Inspección de Planta Eléctrica (SG-FO-003), Plan de Gestión Ambiental (trabajando). Firma digital, Sistema Gestión de Documentación, digitalización de documentos, Formulario de reciclaje.</p>	
<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero contempla un marco institucional con una visión, misión y valores definido de manera oportuna, orientados al logro de los objetivos institucionales, basados contra el Lavado de Activos, Financiamiento de Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. Asimismo, para el diseño de las políticas públicas más relevantes para la institución y la sociedad dominicana, se tiene como punto de partida las líneas de acción y los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>El Presupuesto Anual de la Institución se elabora, junto a todas las áreas y la aprobación de la MAE, mediante la formulación del Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), elaborados en base a las necesidades reales, lo que permite que cada área cuente con los insumos para realizar las actividades programadas. Estas formulaciones se basan en el Plan Estratégico</p>	

	<p>Institucional y en los cambios que surgen en aspectos socioeconómicos, demográficos, de salud y seguridad nacional, entre otros.</p> <p>El impacto de la Institución es muy positivo a nivel nacional e internacional, ya que, dada nuestra función de secretaria técnica de comité, somos los encargados de realizar la Evaluación Nacional de Riesgos sobre Lavado de Activos (LA), Financiamiento del Terrorismo (FT) y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PADM), con la finalidad de orientar la creación y aplicación de las políticas para mitigar los mismos.</p> <p>También se realizan monitoreo para identificar tendencias y patrones relacionados con el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. E identificar blancos específicos, seguir el rastro de actividades o transacciones particulares; y determinar los vínculos entre esos blancos y posibles infracciones de lavado de activos, los delitos determinantes y el financiamiento del terrorismo. De esta manera y teniendo en cuenta la calidad de los procesos somos de gran e importante impacto a la sociedad.</p> <p><b>Evidencia:</b> Resumen Ejecutivo de la ENR, El Plan Nacional de Mitigación de Riesgos de NA, Ley 155 17, Informe La evaluación mutua de GAFILAT, Aprobación del Comité de La actualización de la ENR, a solicitud UAF., Ley END, Ley 155-17</p>	
<p>7. Opinión del público en 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>	<p>Dada la misión de la institución, un gran porcentaje de la información con la que cuenta, es información confidencial, cuyo desvelamiento implica sanciones administrativas, civiles y penales. Toda otra información que no cumple con esta característica se encuentra disponible a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información asegura la transparencia en el funcionamiento transparente de sus procesos y a través de su página web y sus redes sociales comunica al público en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos, estadísticas.</p> <p>Asimismo, a través de las distintas actividades de capacitación que organiza y a la que asiste, se lleva a los grupos de interés información relevante para la comprensión del Sistema de LA/FT/PADM y el aporte que deben de realizar dicho público a la misión de la UAF.</p> <p>Igualmente, la institución cumple a cabalidad con la publicación de toda la información exigida en todas las normativas relativa a la transparencia y rendición de cuentas y da seguimiento a los indicadores presidenciales que miden el funcionamiento institucional, mediante los indicadores de SISMAP, NOBACI, SISCOMPRA, iTICge, Ley 204-04 y Gestión Presupuestaria. En la Plataforma de DIGEPRES se informan los planes de presupuestos físico y financieros y sus ejecuciones.</p>	

	<p>Es preciso señalar, sobre las solicitudes de información, que las respuestas son remitidas al ciudadano mediante (CONSULTAS UAF) y mediante el sistema único de acceso a la información (SAIP), luego se les notifica a las áreas correspondientes, cuáles son los documentos y/o informaciones necesarias para dar respuesta a las solicitudes externas.</p> <p>Con relación al aula virtual, la UAF se ha mantenido en constante capacitación de manera virtual, una de estas capacitaciones es con el Sistema TRE (software: Citrix receiver) de la Contraloría General de la República (CGR), el cual demanda varias horas hombres. Este sistema tiene como objetivo reunir una red de trabajo intra e interinstitucional orientada a fortalecer las capacidades de gestión de los procesos administrativos, mejorando la eficiencia y la transparencia de sus servicios. Presentando a su vez beneficio en la Administración estatal, la estandarización de los requisitos de Contratos de: Servicios Personales, Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 155-17, ejecuciones presupuestarias y de compras y contrataciones, programas y proyectos, Mesa de ayuda, OAI y Redes Sociales, Página Web., Plataformas DIGEPRES, NOBACI, SISMAP, iTICge, Listado de asistencia y programa de capacitaciones. Página Web, sección de Transparencia SAIP y el 311, Datos Abiertos. Imagen del sistema de Contabilidad.</p> <p>La institución a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información asegura la accesibilidad y transparencia en el funcionamiento transparente de sus procesos.</p>	
<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. Por lo tanto, la institución desarrolla y mantiene alianzas y trabajos en red con las Autoridades Competentes, brindando asistencia técnica en el Congreso Nacional, el Ministerio de Relaciones Exteriores, Organismos Internacionales, entre otras instancias que necesiten de la colaboración con temas de lavado de activos, Narcotráfico, Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.</p> <p>Se han realizado Acuerdos de Cooperación Interinstitucionales (memorandos de entendimiento) y se han realizado acuerdos para el fomento con las ONGs, así como también estudios aliados, capacitaciones con universidades y acuerdo con FIBA.</p> <p>Asimismo, el área de Comunicaciones y TIC gestionan la administración de la página web, redes sociales, media tours en los distintos medios de comunicación, de televisión y radio, canal de YouTube, prensa y acciones formativas en universidades.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b> Ley 155-17, Minutas de Reuniones, memorandos de entendimiento, Fotos de capacitaciones y notas de prensa.</p>	
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Existe una política de responsabilidad social, que es una estrategia institucional que promueve la realización de actividades que impacten positivamente a personas necesitadas o al medio ambiente. La misma integra a todo su personal en temas de preocupaciones sociales y medioambientales fomentando el valor del compromiso institucional, llevando a cabo acciones para mejorar la calidad de vida y contribuyendo a un mejor futuro.</p> <p>Esta política forma parte de la cultura organizacional, la cual involucra a nuestros colaboradores para que se integren en acciones que impulsen el respeto, los valores éticos y morales, la conciencia social y el cuidado que todos debemos tener con nuestro medio ambiente, acciones que generaran colaboradores más identificados con la institución y más comprometidos con proyectos de ayuda social.</p> <p>Además de esta política, se cuenta con un Comité de Seguridad, se realizó una donación de Tapitas por Quimio para la campaña de la Fundación FACCI, Jornada de concientización ahorro del agua, Asimismo, se realizó una donación de Tapitas por Quimio para la campaña de la Fundación FACCI, Campaña de agua e internamente se motiva a la no impresión de papel, solamente se imprime el documento oficial.</p> <p><b>Evidencia:</b> Política de Responsabilidad Social, Correo Departamento Administrativo y Financiero año 2018 de reducción de consumo de energía y utilización de aires acondicionados, fotos jornada de concientización ahorro del agua, foto de entrega de las tapitas y donaciones a la Fundación FACCI. Firma digital, Sistema Gestión de Documentación, digitalización de documentos, Formulario de reciclaje.</p>	

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

### Indicadores de responsabilidad social:

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>En la Unidad de Análisis Financiero existe una política de responsabilidad social, que es una estrategia institucional que promueve la realización de actividades que impacten positivamente a personas necesitadas o al medio ambiente. La misma integra a todo su personal en temas de preocupaciones sociales y medioambientales fomentando el valor del compromiso institucional, llevando a cabo acciones para mejorar la calidad de vida y contribuyendo a un mejor futuro.</p> <p>Esta política forma parte de la cultura organizacional, la cual involucra a nuestros colaboradores para que se integren en acciones que impulsen el respeto, los valores éticos y morales, la conciencia social y el cuidado que todos debemos tener con nuestro medio ambiente, acciones que generaran colaboradores más identificados con la institución y más comprometidos con proyectos de ayuda social.</p> <p>Además de esta política, se cuenta con un Comité de Seguridad, se realizó una donación de Tapitas por Quimio para la campaña de la Fundación FACCI, Jornada de concientización ahorro del agua, Asimismo, se realizó una donación de Tapitas por Quimio para la campaña de la Fundación FACCI, Campaña de agua e internamente se motiva a la no impresión de papel, solamente se imprime el documento oficial.</p> <p>Asimismo, en lo que respecta a los temas relativos a las compras y las contrataciones, la institución se rige completamente por las directrices de la Ley de Compras y Contrataciones. La institución cuenta con un registro de empresas proveedoras que por años han brindado un servicio a tiempo y de calidad a la institución.</p> <p>En cuanto a los recursos energéticos, se programan las temperaturas de los aires acondicionados, para una mayor eficiencia de trabajo en el equipo, lo que conlleva a una disminución del consumo energético del mismo. Periódicamente se les realiza los mantenimientos preventivos correspondientes al cronograma establecido y sus mantenimientos correctivos de ser necesario. Al culminar el horario laboral, se realiza un recorrido para verificar que todas las iluminarias y unidades de aire estén apagadas. Garantizando un consumo excesivo de energía eléctrica y solo se utilice la necesaria para operar.</p> <p>La planta de emergencia nos sirve de backup cuando falla la energía eléctrica y se lleva un programa de mantenimiento adecuado, para garantizar la sostenibilidad y la eficiencia. Asimismo, se realiza</p>	

	<p>inspecciones semanales del equipo para garantizar su continuidad de operación. El combustible utilizado para la planta es óptimo para una mayor eficiencia de este.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Gestión Ambiental, Correo Departamento Administrativo y Financiero año 2018 de reducción de consumo de energía y utilización de aires acondicionados, fotos jornada de concientización ahorro del agua, foto de entrega de las tapitas y donaciones a la Fundación FACCI. Listado de Proveedores por bienes y servicios brindados, Ley 155-17, Ley 340-06, MOUs firmados, minutas de reuniones, Comités, Fotos, El Congreso Antilavado, Participación en actividades formativas por invitación de una autoridad o SO (Congresos brindados al sector privado nacional o internacional, archivados en el área de Coordinación), Inspección de Planta Eléctrica (SG-FO-003)</p>	
<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. Por lo tanto, la institución desarrolla y mantiene alianzas y trabajos en red con las Autoridades Competentes, brindando asistencia técnica en el Congreso Nacional, el Ministerio de Relaciones Exteriores, Organismos Internacionales, entre otras instancias que necesiten de la colaboración con temas de lavado de activos, Narcotráfico, Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. Se cuenta con la participación de distintos grupos de interés, entre ellos políticos que se dan cita en el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos en políticas públicas. Se les involucra también en mesas de discusión sobre el tema misional y se participó en el Congreso Nacional, en sus dos cámaras, para la adopción de la Ley 155-17.</p> <p>Se han realizado Acuerdos de Cooperación Interinstitucionales (memorandos de entendimiento) y acuerdos para el fomento con las ONGs, así como también estudios aliados, capacitaciones con universidades y acuerdo con FIBA.</p> <p><b>Evidencia:</b> Invitación y fotos del Congreso y evidencia de aprobación de la ley contra el lavado de activos, ver Diplomados, Charlas y conferencias en las universidades, Sujetos Obligados, y la DNCD y la DIGEIG, minutas de reuniones, memorandos de entendimiento, indicadores de Transparencia, acuerdos, lista de presencia, fotos.</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>Dada la misión de la institución, un gran porcentaje de la información con la que cuenta, es información confidencial, cuyo desvelamiento implica sanciones administrativas, civiles y penales. Toda otra información que no cumple con esta característica se encuentra disponible a través de su página web y sus redes sociales comunica al público en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos, estadísticas.</p>	

	<p>Para la Unidad de Análisis Financiero es de gran importancia las informaciones publicadas a través de los medios de comunicaciones, por tanto, en nuestra página web de la institución, el área de comunicaciones y TIC gestionan la administración de la página web, redes sociales, media tours en los distintos medios de comunicación, de televisión y radio, canal de YouTube, prensa y acciones formativas en universidades. También es importante destacar las exitosas visitas de la Directora General a los medios de comunicación para dar a conocer la UAF y especificar cuál es la misión y visión de la institución, obteniendo excelente acogida y cobertura positiva.</p> <p>En los últimos años la institución ha fortalecido su posicionamiento institucional a través de distintas acciones que ha buscado dar a conocer la relevancia de su misión ante, no solo el público de interés sino también el público general. Esto lo ha realizado a través de: la creación de su página web, el lanzamiento de las distintas redes sociales, su participación en distintos medios de comunicación a través de entrevistas, artículos de revistas, la participación en congresos y actividades de capacitación, así como las firmas de MOUs, con gremios, instituciones y academias de formación, asimismo a potencializado su presencia internacional ante los distintos organismos, alcanzando importantes funciones de dirección.</p> <p><b>Evidencia:</b> Pagina web, redes sociales, estudios estratégicos en página web y ediciones impresas, ley edición de lujo e impresas, guías de CONCLAFIT, distintos artículos promocionales impresos, MOUs, Congresos Invitados y Congreso Antilavado, presencia ante organismos internacionales, minutas e invitaciones y Presidencia, Vicepresidencia, Coordinación del Grupo GAFILAT, Presidencia de GELAVEX, Artículos de Prensa y revistas. Página Web. Redes sociales, canal de YouTube, fotos de capacitaciones y notas de prensa, fotos y videos de entrevistas en los medios.</p>	
<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Atendiendo a las necesidades y circunstancias personales de cada colaborador, se ha adoptado las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al personal que no tiene transporte se le flexibiliza el horario por tema de la Pandemia</li> <li>• Préstamos de “Empleado Feliz” con el Banco de Reservas.</li> <li>• Licencias Especiales</li> <li>• Apoyo Financiero</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Formularios de Acción de Personal donde especifica: Permisos, Licencias, Estudio, Vacaciones y Casos Especiales. Licencia por maternidad adoptiva, Ayuda financiera.</p>	
<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de</p>	<p>La institución no se basa en esas cualidades para contratar, se hace por competencias. Asimismo, para el servicio no se hace por diversidad étnicas.</p>	

<p>desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<p>La institución, dentro de su plan de capacitación, integra aspectos atinentes al desarrollo de la condición de formación humana. Siendo parte de su política tomar en cuenta dentro de las acciones formativas, temas relevantes a la gestión de diversidad, la ética y los conflictos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Concursos, Entrevistas, Plan de Capacitación, Certificados y listado participación, Plan de Capacitación, Procedimiento de Reclutamiento.</p>	
<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Dada la función de presidencia de GAFILAT, que actualmente ocupa la MAE, fue presentado un plan de trabajo para GAFILAT, que implica la realización de varios proyectos a nivel de la región para el fortalecimiento tanto del mismo como del sistema. En ese contexto, varios colaboradores y directivos de la institución tienen funciones específicas dentro de esos proyectos. A saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI de GAFILAT, para este proyecto se está contando con el apoyo técnico de la encargad de Planificación y Desarrollo de la UAF</li> <li>• Programa de capacitación para jueces y fiscales, se está contando con el apoyo técnico de la Encargada de prevención y Educación y la Directora General y se está coordinando el apoyo de colaboradores de otras autoridades competentes.</li> <li>• Reunión de jefes de TIC, se está contando con el apoyo técnico del de TIC de la UAF</li> <li>• Mejora de Insumos para evaluaciones mutua, se está contando con el apoyo técnico de la Directora de Coordinación de la UAF</li> <li>• Auditorias Financieras a GAFILAT, se está contando con el apoyo técnico de la Encargada de Contabilidad de la UAF</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Correos institucionales</p>	
<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>N/A</p>	
<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido se cuenta con MOUs, así como con mesas interinstitucionales e intersectoriales, en las cuales se analizan los aspectos de interés común. En base a el monitoreo y revisión constante que la institución da a estas alianzas, se identifica la necesidad de renovación de estas, de sumar nuevas entidades a la mismas, así como de buscar nuevas alianzas y sinergias que fortalezcan la misión de la institución.</p> <p>La Dirección de Coordinación Nacional e Internacional realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta</p>	

detección de necesidades de capacitación de los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión.

Desde la UAF, a través de la Secretaría Técnica de Lavado, se asesora a los miembros del tema para mejorar el sistema, organización de congresos, reuniones sectoriales con inmobiliarias, dealer, Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP). Se le rinde información al comité en base a la expertiz y el Comité define políticas y traza las recomendaciones. Se hace una estrategia Nacional de Mitigaciones de Riesgos.

La UAF involucra a las autoridades del sector público, privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional. Se cuenta con la participación de distintos grupos de interés, entre ellos políticos que se dan cita en el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos en políticas públicas. Se les involucra también en mesas de discusión sobre el tema misional y se participó en el Congreso Nacional, en sus dos cámaras, para la adopción de la Ley 155-17.

La institución capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos. También se realizan jornada de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay).

**Evidencias:** Congreso Internacional de Prevención de Lavado de Activos, Jornadas de Sensibilización para Sujetos Obligados, Diplomado en Prevención de Lavado de Activos, Talleres especializados para autoridades competentes, Capacitaciones especializadas para Sujetos Obligado, Encuentros entre las autoridades del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), y las diferentes instituciones que participan por el país en la evaluación. Acuerdo de colaboración con las instituciones, proyectos de capacitación con autoridades competentes, listas de asistencia, Acuerdos de Intercambio de Información, Intercambio de Base de datos, Interconexiones, Firma de Entrada al Grupo EGMONT, Firma de UIF Directo, La pertinencia de la Institución a GELAVEX y a GAFILAT, Pasantías en instituciones homologas en otros países, Pasantías y capacitaciones ante las autoridades de supervisión (IDECOPP, VALORES), Listados, Programas, Fotos, Informe del Congreso Antilavado. Acuerdos con las Autoridades Competentes. Participación directora equipo técnico ley 155-17, Temas de Agenda de Comité agotados, Congresos, Reglamentos de aplicación de la ley, cambios de la ley, Comunicaciones del comité a los supervisores, creación de mesas técnicas, supervisión, operativa y comité técnico formando parte dentro del marco de nuestras funciones.

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Con la finalidad de favorecer la vida saludable, y con ello de mejorar la salud, varios colaboradores tuvieron la iniciativa de realizar un concurso para mejorar la salud de los colaboradores en sobre peso logrando así un exitoso resultado.</p> <p>A raíz de la Pandemia COVID-19, se ha contratado una empresa externa para la limpieza y desinfección de todas las áreas de la institución como prevención y mitigación de los riesgos existentes de contagio del virus.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos antes y después y Certificado de ganador. Protocolo para el COVID-19, boletines informativos a los empleados, charlas virtuales, encuestas para medir cómo se encuentran los colaboradores en la Pandemia, contratos de servicios de limpiezas.</p>	
<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad).</p>	<p>En la Unidad de Análisis Financiero existe una política de responsabilidad social, que es una estrategia institucional que promueve la realización de actividades que impacten positivamente a personas necesitadas o al medio ambiente. La misma integra a todo su personal en temas de preocupaciones sociales y medioambientales fomentando el valor del compromiso institucional, llevando a cabo acciones para mejorar la calidad de vida y contribuyendo a un mejor futuro.</p> <p>Esta política forma parte de la cultura organizacional, la cual involucra a nuestros colaboradores para que se integren en acciones que impulsen el respeto, los valores éticos y morales, la conciencia social y el cuidado que todos debemos tener con nuestro medio ambiente, acciones que generaran colaboradores más identificados con la institución y más comprometidos con proyectos de ayuda social.</p> <p>Además de esta política, se realizó una donación de Tapitas por Quimio para la campaña de la Fundación FACCI, Jornada de concientización ahorro del agua, entre otras actividades.</p> <p>Además, con la finalidad de favorecer la vida saludable, y con ello de mejorar la salud, varios colaboradores tuvieron la iniciativa de realizar un concurso para mejorar la salud de los colaboradores en sobre peso logrando así un exitoso resultado.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Gestión Ambiental, Correo Departamento Administrativo y Financiero año 2018 de reducción de consumo de energía y utilización de aires acondicionados, fotos jornada de concientización ahorro del agua, foto de entrega de las tapitas y donaciones a la Fundación FACCI. Fotos antes y después y Certificado de ganador.</p>	

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

*Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con....*

### **SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo evalúa las necesidades de los servicios ofertados a los Sujetos Obligados y las Autoridades competentes a través de tareas planes y Sistema de Gestión de Calidad (SGS). Se realiza un seguimiento trimestral y anual del PO y PEI, respectivamente.</p> <p>Además, se les da seguimiento al Indicador Gestión Presupuestaria, con el cual se mide los productos y servicios entregados. Así como se realiza evaluación, mediante estadística, de la relación que existe en el producto informe espontáneos como a solicitud y los delitos considerados de mayores riesgos para lavar activos en el RD.</p> <p>También se realizan los informes de calidad a autoridades competentes de los insumos, donde se mide la calidad de la capacitación y se mide con el insumo recibido por el Sujeto Obligado. Asimismo, se pide retroalimentación de autoridades de investigación, caso a caso.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan e Informe Auditoria del Sistema de Gestión de Calidad (SGS), POA, PEI, Informes. Desde el Departamento de Planificación y Desarrollo se realiza el Seguimiento trimestral y anual del POA y PEI, respectivamente. Asimismo, como los indicadores a nivel presidencial, que son: Indicador Gestión Presupuestaria, SISMAP, NOBACI, Transparencia, SISCOMPRA, iTICge.</p>	
<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>La institución cumple cabalmente con lo que establece, tanto su ley marco con la ley 107-13. Por tanto, se somete a consulta pública y se revisa con los grupos de interés los cambios que se pretende realizar de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo. Así mismo se les pone en conocimiento previo los cambios tecnológicos que pretende realizar la institución y que pudiera afectar la conectividad de estos, con el propósito de tomar en cuenta sus opiniones previo a la adopción de las decisiones. Lo que se realiza de igual forma con las autoridades competentes del sector público con la que se relaciona. Además, se realiza encuestas y consultas a las autoridades competentes y supervisores, a los fines de darles participación en el proceso.</p> <p>En la revisión del Plan Estratégico Institucional 2019-2022 de la Unidad de Análisis Financiero se realizó en el año 2019 y para la emisión de éste, se aplicó una metodología de trabajo que involucró a los grupos de interés y a los colaboradores de la institución. Para asegurar una comunicación de la misión, visión y valores a los colaboradores de la organización y los grupos de interés Se aplicó una</p>	

encuesta a supervisores, es decir: Dirección General de Impuestos Internos, Superintendencia de Bancos, Superintendencia del Mercado de Valores, entre otras instituciones supervisoras.

Desde la UAF, se realiza:

- Evaluación Nacional de Riesgos,
- Evaluación Mutua,

Se han desarrollado sinergia de acercamiento y retroalimentación.

La UAF involucra tanto a las autoridades de sector público, privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional. Se cuenta con la participación de distintos grupos de interés, entre ellos políticos que se dan cita en el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos en políticas públicas. Se les involucra también en mesas de discusión sobre el tema misional y se participó en el Congreso Nacional, en sus dos cámaras, para la adopción de la Ley 155-17.

La Dirección de Coordinación Nacional e Internacional realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección de necesidades de capacitación de los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión. Además, a los sujetos obligados a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía y se sostienen reuniones con los gremios de los SO desde el área de Análisis, a fin de recibir retroalimentación. También, cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los SO, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes.

Para la implementación de los reportes en línea, hicimos reuniones con los gremios de los Sujetos Obligados y con sus reguladores, y les mandamos de manera formal los formularios para su opinión antes de implementarlos y se realizó con ellos una implementación de prueba antes de que sean obligatorios.

Para la actualización del software de gestión de la UAF, se ha llevado a cabo un proceso de comunicaciones constante, tanto con ellos como las Autoridades Competentes, a la par con varias reuniones de socialización del sistema, pasándose luego a la implantación de este en un ambiente de prueba.

	<p><b>Evidencia:</b> Comunicación sobre detección de necesidades a las autoridades competentes y supervisores, minutas de reunión, confección del programa anual de capacitaciones externos, Congreso antilavado, minutas de reuniones con GoAMI, comunicaciones y minutas de socialización, borradores, Encuesta de capacitaciones y ejecución del programa registro de participantes agenda, lista de asistencia, minutas, fotos. Asimismo, se disponen de fotos, que reflejan la realización de un proceso de socialización, a través de mesas de reuniones para el levantamiento de la misión y la visión de la institución, página web, mural, boletines, talleres, planes, proyectos, Reportes de análisis, Invitación y fotos del Congreso y evidencia de aprobación de la ley contra el lavado de activos, Comunicaciones, Programas de reuniones, minutas, Publicaciones de avisos sobre el tema.</p>	
<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo evalúa las necesidades de los servicios ofertados a los Sujetos Obligados y las Autoridades competentes a través de tareas planes y Sistema de Gestión de Calidad (SGS). Se realiza un seguimiento trimestral y anual del PO y PEI, respectivamente.</p> <p>Además, se les da seguimiento al Indicador Gestión Presupuestaria, con el cual se mide los productos y servicios entregados. Así como se realiza evaluación, mediante estadística, de la relación que existe en el producto informe espontáneos como a solicitud y los delitos considerados de mayores riesgos para lavar activos en el RD.</p> <p>También se realizan los informes de calidad a autoridades competentes de los insumos, donde se mide la calidad de la capacitación y se mide con el insumo recibido por el Sujeto Obligado. Asimismo, se pide retroalimentación de autoridades de investigación, caso a caso.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan e Informe Auditoria del Sistema de Gestión de Calidad (SGS), POA, PEI, Informes. Desde el Departamento de Planificación y Desarrollo se realiza el Seguimiento trimestral y anual del POA y PEI, respectivamente. Asimismo, como los indicadores a nivel presidencial, que son: Indicador Gestión Presupuestaria, SISMAR, NOBACI, Transparencia, SISCOMPRA, iTICge.</p>	
<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido se cuenta con MOUs, así como con mesas interinstitucionales e intersectoriales, en las cuales se analizan los aspectos de interés común. En base a el monitoreo y revisión constante que la institución da a estas alianzas, se identifica la necesidad de renovación de estas, de sumar nuevas entidades a la mismas, así como de buscar nuevas alianzas y sinergias que fortalezcan la misión de la institución.</p> <p>En la actualidad contamos con 43 acuerdos (23 nacionales y 20 internacionales) y hasta el momento son cumplidos todos.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b> Congresos, Diplomado APEC, Alianzas Ley 155 17, Inventarios MOUS con FIBA, Capacitaciones con ECGRPLD-FT, MOUS con Escuela Nacional del MP (ENMP) y Escuela Nacional de la Judicatura (ENJ), correos o comunicaciones de la oferta curricular, Certificados de participación y Lista de Asistencia</p>	
<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>Desde Planificación y Desarrollo, se cuenta con un Plan de Auditorías Internas con sus informes y plan de mejoras, bajo la sombrilla de la norma ISO 9001, para verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad de Análisis Financiero (UAF) es conforme con los requisitos establecidos en su información documentada, a través del cual se pudo evidenciar la trazabilidad en el proceso de Control Documentación y realizar un levantamiento para fortalecer el sistema de gestión de la calidad institucional.</p> <p>En el año 2018 se realizó la Evaluación Mutua de la República Dominicana, en el que se evalúa el sistema Anti-lavado y contra el Financiamiento del Terrorismo (ALA/CFT) de la República Dominicana, en el marco de la Cuarta Ronda de Evaluaciones Mutuas, utilizando la Metodología del Grupo de Acción Financiera (GAFI) de 2013, donde se obtuvieron resultados favorables.</p> <p>Asimismo, en el 2018, una delegación, integrada por representantes de las UIF patrocinadoras realizó una visita a República Dominicana para sustentar el reingreso del país al Grupo EGMONT, quienes tuvieron la función de evaluar el país durante el proceso que se llevó según lo establecido por el organismo, y donde sostuvieron reuniones con los sectores vinculados y autoridades relevantes dentro del sistema LA/FT/PADM. Concluida esta visita, el equipo evaluador rindió un informe al Grupo EGMONT para motivar la entrada del país a dicho organismo en apoyo a las autoridades dominicanas. así como en los resultados de evaluación del grupo EGMONT y un eje cardinal en el reingreso a otros. Esta entrada fortalece el sistema LA/FT/PADM del país, al permitirle un intercambio permanente de información segura con todas las unidades de análisis e inteligencia del mundo que forma parte de EGMONT.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de Auditorías, Informe de Auditorías, el informe reingreso al Grupo EGMONT, el informe de Evaluación mutua, Recomendaciones 29 y 40 y Resultados inmediatos 2 y 6.</p>	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>En los últimos años la institución ha fortalecido su posicionamiento institucional a través de distintas acciones que ha buscado dar a conocer la relevancia de su misión ante, no solo el público de interés sino también el público general. Esto lo ha realizado a través de: la creación de su página web, el lanzamiento de las distintas redes sociales, su participación en distintos medios de comunicación a través de entrevistas, artículos de revistas, la participación en congresos y actividades de capacitación, así como las firmas de MOUs, con gremios, instituciones y academias de formación, asimismo a</p>	

	<p>potencializado su presencia internacional ante los distintos organismos, alcanzando importantes funciones de dirección.</p> <p>Otro aspecto que ha sido favorecido es el posicionamiento institucional de la entidad, tanto a nivel nacional como internacional, lo cual ha sido objeto de reconocimiento, alcanzando posiciones de dirección relevante ante los organismos internacionales</p> <p>Como la institución se rige por un estándar internacional, que implica una evaluación entre pares, en el 2018 se aprobó la evaluación de GAFILAT, donde quedaron recomendaciones para la institución que se han ido implementando. La implementación de las sugerencias ha redituado importantes beneficios, no solamente a la UAF, sino a todo el país; impactando de manera positiva en la imagen internacional ante los organismos ante los cuales pertenecemos, favoreciendo a los resultados positivos de las distintas evaluaciones y siendo un eje cardinal en el reingreso a otros.</p> <p>Asimismo, el benchmarking ha impactado en el fortalecimiento de las capacidades del personal, aumentando la productividad y calidad del producto. Todo esto se mide en evaluación de desempeño de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Pagina web, redes sociales, estudios estratégicos en página web y ediciones impresas, ley edición de lujo e impresas, guías de CONCLAFIT, distintos artículos promocionales impresos, MOUs, Congresos Invitados y Congreso Antilavado, presencia ante organismos internacionales, minutas e invitaciones y Presidencia, Vicepresidencia, Coordinación del Grupo GAFILAT, Presidencia de GELAVEX, Artículos de Prensa y revistas. Página Web. Redes sociales, canal de YouTube, fotos de capacitaciones y notas de prensa, fotos y videos de entrevistas en los medios. Promociones internas, presidencia de GAFILAT, inclusión al grupo EGMONT. Evaluación de Desempeño.</p>	
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>La institución ha logrado compilar las estadísticas de la recepción de reportes vía web de los ROS y RTE, las estadísticas de los informes realizados de análisis operativo y estratégico y de cooperación internacional, las bases de datos a las que accedemos. Resultado de mantener en constante comunicación con los Sujetos Obligados y las autoridades pertinentes, así como el público en general, a través de sistemas de reportes instalados en su página web, así como el uso eficiente de las redes sociales, cubriendo por esta vía temas desde la recepción de reportes insumo vital para su función hasta capacitaciones y orientación al público en general. Además, El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación está trabajando con la implementación de una herramienta de reporte de sujetos obligados que permite validar la calidad de la información de una manera más eficiente, garantizando mejores resultados.</p>	

Además, se han logrado realizar acuerdos de Intercambio de Información, Intercambio de Base de datos, Interconexiones, Acuerdos con las Autoridades Competentes, Acuerdos de Cooperación Interinstitucionales (memorandos de entendimiento) y acuerdos para el fomento con las ONGs, así como también estudios aliados, capacitaciones con universidades y acuerdo con FIBA. Asimismo, la institución firma acuerdos de cooperación y promoción con otros órganos y organizaciones nacionales e internacionales, con la finalidad de lograr mejoras en lo que al intercambio de información respecta, así como relativos a la capacitación tanto de su personal como de personas interesadas y sujetos obligados. garantizando de esta forma, el desarrollo efectivo y a la vanguardia de nuestras funciones.

Finalmente, la institución está trabajando arduamente con los controles internos y las mejoras de continua de trabajo, brindando esto la oportunidad a nuestros encargados o lideres a que demuestren el compromiso asumido, implementando en sus áreas una cultura de innovación y mejoras dando seguimiento a las mismas, estos se realizan mediante la retroalimentación por comunicaciones, reuniones y capacitaciones.

Asimismo, la entrada del Grupo EGMONT al país, fortalece el sistema LA/FT/PADM del país, al permitirle un intercambio permanente de información segura con todas las unidades de análisis e inteligencia del mundo que forma parte de EGMONT.

**Evidencias:** estadísticas de la recepción de reportes vía web de los ROS y RTE, las estadísticas de los informes realizados de análisis operativo y estratégico y de cooperación internacional, las bases de datos a las que accedemos, acuerdos de Intercambio de Información, Intercambio de Base de datos, Interconexiones, Acuerdos con las Autoridades Competentes, Acuerdos de Cooperación Interinstitucionales (memorandos de entendimiento) y acuerdos para el fomento con las ONGs, así como también estudios aliados, capacitaciones con universidades y acuerdo con FIBA, Evaluación EGMONT.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>La Directora General, los directores y encargados de áreas son receptivos ante las observaciones que resultan de las mediciones a los resultados de sus áreas resultados de Auditorías Internas, Informes de Indicadores, poniendo en ejecución las recomendaciones.</p> <p>Los avances se ven reflejados en informe de seguimiento del PEI y del POA anual y trimestralmente, y en los indicadores presidenciales</p> <p><b>Evidencias:</b> Indicadores NOBACI, SISMAP, iTICge, Gestión Presupuestaria, Transparencia, Informes PEI y POA.</p>	
<p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>La institución planificó por primera vez en el 2018 y se le asignó su primer presupuesto autónomo, en base a la solicitud real. Este presupuesto implicó un aumento de un 700% de lo que hasta el momento se manejaba, concluyendo dicho periodo con una ejecución presupuestaria acorde a lo programado.</p> <p>En base al uso racional del presupuesto y a la gestión de negociación realizada por la Alta Gerencia, se logró adquirir un edificio y un solar para parqueo, que fue pagado a plazos, lo que permitió que se cubriera completamente del presupuesto asignado. Asimismo, por primera vez, la institución consigna dentro de su presupuesto el pago de las membresías a los organismos internacionales, lo que en años anteriores eran cubiertos con el apoyo de otros organismos. De igual forma la institución, en base al buen uso de su presupuesto ha logrado contar con una flotilla de vehículos nuevos que permite la realización de sus funciones acorde al nivel institucional.</p> <p>La Institución en su Manual de Cargos Comunes y Típicos (RH-MA-001) y Manual de Organizaciones y Funciones (RH-MA-002) están bien definidas las responsabilidades para cada puesto, se le ofrece apoyo necesario, contribuyendo con suministrar los recursos necesarios, equipos, asesorías, comunicación y capacitaciones.</p> <p>Se realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Evaluación de Desempeño,</li> <li>• Plan de Capacitación Anual,</li> <li>• Pasantías nacionales e internacionales,</li> <li>• Aprobación de becas y maestrías, permisos y licencias para culminar estudios, designación para participar en temas nacionales (pago viaje, apoyo visa),</li> <li>• Pago de certificaciones internacionales (Certificaciones de FIBA, de Delitos, De Riesgos, De ISO),</li> </ul>	

- Membresías a revistas especializadas en capacitaciones de acuerdo con la misión institucional.

En la UAF, para equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés se utilizan los siguientes instrumentos: El PEI, el POA, el PACC, la Planificación de los RRHH, la Planificación de capacitación, las metas en relación con el presupuesto, la planificación de capacitación de Sujetos Obligados por detección de necesidades. Además, del monitoreo de la evolución del estándar internacional y a las decisiones que toman los organismos internacionales a los que formamos parte ONU, OEA, GAFILAT, EGMONT.

El Departamento de Tecnología la Información y la Comunicación de forma permanente mantiene actualizado los servicios de TIC según el crecimiento de la demanda de nuestros colaboradores internos y de los sujetos obligados además de actualizarnos internamente según la evolución de la industria tecnológica. Además, monitorea encuestas, requerimiento de personal, necesidades de las áreas TIC y las áreas para mejorar y actualizar el desempeño de las áreas, las áreas llenan encuestas de satisfacción. También, se encargan de desarrollar, evaluar e implementar sistemas e infraestructuras informáticas que satisfagan las necesidades de la institución y que conlleven a la eficiencia y eficacia de los servicios y racionalización de los recursos de que dispone. Y se revisa el estándar internacional en aspectos de TIC para la toma de decisiones.

En la Unidad de Análisis Financiero no trabajamos con materiales y herramientas que puedan poner en peligro la vida del colaborador. Estos cuentan con todos los instrumentos necesarios y cómodos para llevar a cabo sus labores de una manera eficiente. Se cuenta con áreas de trabajos, limpias, acondicionadas, funcionales, climatizadas. Contamos con dos áreas de acceso y una escalera de emergencia. Se cuenta con áreas dispuestas de almuerzo y esparcimiento. Estas condiciones laborales son supervisadas y gestionadas por el Departamento de RRHH, la sección de Servicios Generales, con el apoyo del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo.

Asimismo, la institución cuenta con una política medioambiental, la cual promueve el uso eficiente de los recursos y ha creado el Protocolo COVID UAF para salvaguardar la salud física de los colaboradores, el cual ha sido socializado por correos electrónicos y murales

**Evidencia:** Manual de Cargos Comunes y típicos (RH-MA-001), Manual de Organizaciones y Funciones (RH-MA-002), Capacitación, Fotos de áreas de trabajo. Plan Anual de Compras, Requisiciones, Compra de materiales y equipos, solicitudes de transporte, Pago de viáticos. Informes del Presupuesto Físico Financiero, evidencias de los documentos con los que trabaja coordinación. Licencias de actualización de software, implementación de nuevas tecnologías, la actualización del

	<p>inventario de hardware. POA, Plan Estratégico Institucional. Formulario de confirmación para Recursos Humanos (RH-FO-014), listas de capacitaciones, formulario de detección de necesidades, convocatoria de socializaciones y correos. Acciones para el COVID (Protocolo COVID UAF) con la designación del Coordinador Acciones COVID, las minutas de reuniones, los informes de propuestas, los cronogramas de limpieza, la limpieza profunda, las pruebas COVID (requerimientos de compras)</p>	
<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>La institución identifica las prioridades y los cambios necesarios para un mejor desempeño y logro de los objetivos. La institución contempla un sistema de gestión de calidad, con control de informaciones documentadas, para controlar la estandarización de los procesos. Se realizó un levantamiento de información Institucional tomando como referencia la estructura organizacional de las distintas UAF's de Latinoamérica. A partir de esta línea base, se identificaron y fijaron las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>La institución cumple cabalmente con lo que establece, tanto su ley marco con la ley 107-13. Por tanto, se somete a consulta pública y se revisa con los grupos de interés los cambios que se pretende realizar de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo. Así mismo se les pone en conocimiento previo los cambios tecnológicos que pretende realizar la institución y que pudiera afectar la conectividad de estos, con el propósito de tomar en cuenta sus opiniones previo a la adopción de las decisiones. Lo que se realiza de igual forma con las autoridades competentes del sector público con la que se relaciona y realiza encuestas y consultas a las autoridades competentes y supervisores, a los fines darles participación en el proceso.</p> <p>La Dirección de Coordinación Nacional e Internacional realiza un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, con el fin de cumplir con las necesidades de los grupos de interés. Esta detección de necesidades de capacitación de los grupos de interés, las coordinaciones para las mejoras de las relaciones interinstitucionales, a través de MOUS y la coordinación de las reuniones operativas, se realiza con las autoridades competentes a quienes se les solicita retroalimentación sobre la calidad de los productos que se le envía en cada remisión.</p> <p>A los sujetos obligados a través de mesa de ayuda, se les envía encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrece por esta vía y se sostienen reuniones con los gremios de los SO desde el área de Análisis, a fin de recibir retroalimentación. Cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir informaciones de los SO, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes.</p> <p>Para la implementación de los reportes en línea, hicimos reuniones con los gremios de los Sujetos Obligados y con sus reguladores, y les mandamos de manera formal los formularios para su opinión</p>	

	<p>antes de implementarlos y se realizó con ellos una implementación de prueba antes de que sean obligatorios.</p> <p>Para la actualización del software de gestión de la UAF, se ha llevado a cabo un proceso de comunicaciones constante, tanto con ellos como las AC, a la par con varias reuniones de socialización del sistema, pasándose luego a la implantación de este en un ambiente de prueba. Se han desarrollado sinergia de acercamiento y retroalimentación.</p> <p>La UAF involucra tanto a las autoridades de sector público, privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional. Se cuenta con la participación de distintos grupos de interés, entre ellos políticos que se dan cita en el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos en políticas públicas. Se les involucra también en mesas de discusión sobre el tema misional y se participó en el Congreso Nacional, en sus dos cámaras, para la adopción de la Ley 155-17.</p> <p>La institución está al día con los cambios, es por esto que realiza pasantías e intercambios a nivel internacional con Entidades Homologas y a nivel nacional con autoridades competentes, con el objetivo de conocer más del tema relacionado con LA/FT/PADM. Capacitar personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos. También se realizan jornada de puertas abiertas para recibir homólogos (con Haití se realizó una actividad, y se espera Paraguay).</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico, minutas de reuniones, Informes de la Directora General, organigrama actualizado, informaciones controladas el SGC y las distintas resoluciones de las estructuras organizativas. Comunicación sobre detección de necesidades a las autoridades competentes y supervisores, minutas de reunión, confección del programa anual de capacitaciones externos, Congreso antilavado, minutas de reuniones con GoAML, comunicaciones y minutas de socialización, borradores, Encuesta de capacitaciones y ejecución del programa. Pasantías en instituciones homologas en otros países, Pasantías y capacitaciones ante las autoridades de supervisión (IDECOPP, VALORES), Listados, Programas, Fotos</p>	
<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>En los últimos años la institución ha fortalecido su posicionamiento institucional a través de distintas acciones que ha buscado dar a conocer la relevancia de su misión ante, no solo el público de interés sino también el público general. Esto lo ha realizado a través de: la creación de su página web, el lanzamiento de las distintas redes sociales, su participación en distintos medios de comunicación a través de entrevistas, artículos de revistas, la participación en congresos y actividades de capacitación, así como las firmas de MOUs, con gremios, instituciones y academias de formación, asimismo a</p>	

	<p>potencializado su presencia internacional ante los distintos organismos, alcanzando importantes funciones de dirección.</p> <p>Otro aspecto que ha sido favorecido es el posicionamiento institucional de la entidad, tanto a nivel nacional como internacional, lo cual ha sido objeto de reconocimiento, alcanzando posiciones de dirección relevante ante los organismos internacionales</p> <p>Como la institución se rige por un estándar internacional, que implica una evaluación entre pares, en el 2018 se aprobó la evaluación de GAFILAT, donde quedaron recomendaciones para la institución que se han ido implementando. La implementación de las sugerencias ha redituado importantes beneficios, no solamente a la UAF, sino a todo el país; impactando de manera positiva en la imagen internacional ante los organismos ante los cuales pertenecemos, favoreciendo a los resultados positivos de las distintas evaluaciones y siendo un eje cardinal en el reingreso a otros.</p> <p>Asimismo, el benchmarking ha impactado en el fortalecimiento de las capacidades del personal, aumentando la productividad y calidad del producto. Todo esto se mide en evaluación de desempeño de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Pagina web, redes sociales, estudios estratégicos en página web y ediciones impresas, ley edición de lujo e impresas, guías de CONCLAFIT, distintos artículos promocionales impresos, MOUs, Congresos Invitados y Congreso Antilavado, presencia ante organismos internacionales, minutas e invitaciones y Presidencia, Vicepresidencia, Coordinación del Grupo GAFILAT, Presidencia de GELAVEX, Artículos de Prensa y revistas. Página Web. Redes sociales, canal de YouTube, fotos de capacitaciones y notas de prensa, fotos y videos de entrevistas en los medios, inclusión al grupo EGMONT. Evaluación de Desempeño.</p>	
<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector público y los sectores claves del sector privado y sociedad civil, con los cuales la institución realiza alianzas y sinergias para la realización de su misión. En ese sentido se cuenta con MOUs, así como con mesas interinstitucionales e intersectoriales, en las cuales se analizan los aspectos de interés común. En base a el monitoreo y revisión constante que la institución da a estas alianzas, se identifica la necesidad de renovación de estas, de sumar nuevas entidades a la mismas, así como de buscar nuevas alianzas y sinergias que fortalezcan la misión de la institución.</p> <p>En la actualidad contamos con 43 acuerdos (23 nacionales y 20 internacionales) y hasta el momento son cumplidos todos.</p>	

	<p>La institución cuenta con Programa de pasantías y capacitación cruzadas (que hemos hecho con Autoridades competente, donde se envían personal en ambas instituciones). De esta manera se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>Asimismo, las alianzas han impactado en el fortalecimiento de las capacidades del personal, aumentando la productividad y calidad del producto. Todo esto se mide en evaluación de desempeño de los colaboradores. Además, ha resultado mayor comprensión de las autoridades competentes en el rol de la UAF</p> <p><b>Evidencias:</b> Inventario de MOUs, proyectos de capacitación con autoridades competentes, listas de asistencia, Acuerdos de Intercambio de Información, Intercambio de Base de datos, Interconexiones, Firma de Entrada al Grupo EGMONT, Firma de UIF Directo, La pertinencia de la Institución a GELAVEX y a GAFILAT, Pasantías en instituciones homologas en otros países, Pasantías y capacitaciones ante las autoridades de supervisión (IDECOPP, VALORES), Listados, Programas, Fotos</p>	
<p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>La inversión que se ha realizado en Tecnología en la institución ha sido clave para la consecución de los resultados que se han obtenido, impactando en la mejora de los procesos, al automatizar la mayoría de ellos, la mejora en los tiempos de respuestas al recibir información vía web y procesar dicha información a través de sistemas de tecnología, en la mejora de la calidad de la información que se recibe, al contarse con parámetros de calidad, al fortalecimiento de la institución, al mejorar el posicionamiento de la misma toda vez que se difunden informaciones relevantes vía la página web y redes sociales, al optimizar el tiempo dedicado a las tareas, dado que contamos con la interoperabilidad con distintas bases de datos que utilizamos. Todo lo cual, sin lugar a dudas, ha aumentado la eficiencia de la institución y disminuido la burocracia administrativa, mejorando la calidad de los servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Data Center y Sistemas de Información disponibles, Informe de GoAml, Sistema de Gestión de Documentos, Resultados de Pruebas de Estrés, Dash board donde se monitorea el data center en almacenamiento, campo libre, calor, Proyecto para el Data Center Alterno. Sistema de registro en línea de sujetos obligados, Portal y Sub-Portal de transparencia y la oficina de Libre Acceso a la Información, las estadísticas de la recepción de reportes vía web de los ROS y RTE, las estadísticas de los informes realizados de análisis operativo y estratégico y de cooperación internacional, las base de datos a las que accedemos, Reuniones de equipos vía Microsoft Teams.</p>	
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de</p>	<p>Desde Planificación y Desarrollo, se cuenta con un Plan de Auditorías Internas con sus informes y plan de mejoras, bajo la sombrilla de la norma ISO 9001, para verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad de Análisis Financiero (UAF) es conforme con los requisitos establecidos en su</p>	

<p>funcionamiento de la organización.</p>	<p>información documentada, a través del cual se pudo evidenciar la trazabilidad en el proceso de Control Documentación y realizar un levantamiento para fortalecer el sistema de gestión de la calidad institucional.</p> <p>En el año 2018 se realizó la Evaluación Mutua de la República Dominicana, en el que se evalúa el sistema Anti-lavado y contra el Financiamiento del Terrorismo (ALA/CFT) de la República Dominicana, en el marco de la Cuarta Ronda de Evaluaciones Mutuas, utilizando la Metodología del Grupo de Acción Financiera (GAFI) de 2013, donde se obtuvieron resultados favorables.</p> <p>Asimismo, en el 2018, una delegación, integrada por representantes de las UIF patrocinadoras realizó una visita a República Dominicana para sustentar el reingreso del país al Grupo EGMONT, quienes tuvieron la función de evaluar el país durante el proceso que se llevó según lo establecido por el organismo, y donde sostuvieron reuniones con los sectores vinculados y autoridades relevantes dentro del sistema LA/FT/PADM. Concluida esta visita, el equipo evaluador rindió un informe al Grupo EGMONT para motivar la entrada del país a dicho organismo en apoyo a las autoridades dominicanas, así como en los resultados de evaluación del grupo EGMONT y un eje cardinal en el reingreso a otros. Esta entrada fortalece el sistema LA/FT/PADM del país, al permitirle un intercambio permanente de información segura con todas las unidades de análisis e inteligencia del mundo que forma parte de EGMONT.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de Auditorías, Informe de Auditorías, el informe reingreso al Grupo EGMONT, el informe de Evaluación mutua, Recomendaciones 29 y 40 y Resultados inmediatos 2 y 6.</p>	
<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>		<p>No existe evidencia</p>
<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>La institución cuenta con un presupuesto planificado y está asociado a los productos registrados en el SIGEF, con tres productos, y se les da seguimiento en POA y DIGEPRES. La institución cuenta con existencia de sistemas de planificación y control presupuestario para cumplir con sus objetivos.</p> <p>En la Plataforma de DIGEPRES se informan los planes de presupuestos físico y financieros y sus ejecuciones, mensual y trimestralmente. En la actualidad la calificación de ese indicador se encuentra en 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b> SIGEF, Presupuesto Anual de la Institución, Indicador de Gestión Presupuestaria.</p>	

<p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>La institución cumple con toda la normativa de transparencia. Desde lo cual va desde la formulación del presupuesto financiero anual hasta el manejo acotado del mismo autorizado por el SIGEF, la Plataforma de DIGEPRES, previa revisión de Contraloría Interna; realizándose periódicamente las revisiones, las conciliaciones y los registros financieros necesarios, los que son publicados en la Paina web. De igual forma, el uso de dichos recursos se hace en cumplimiento a la Ley de Compras y Contrataciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Uso de SIGEF, envío publicación a Contabilidad Gubernamental de Estados Financieros Anuales, Envío de Reportes Mensuales a la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República. Página Web institucional. Se informan los planes de presupuestos físico y financieros y sus ejecuciones, mensual y trimestralmente. Portal de Compras y Contrataciones</p>	
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Dada la misión de la institución, no se cuenta con un producto tangible que pudiera implicar el análisis de costo de partes de ese producto. No obstante, la institución cuenta con una gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros, de la que se desprende la adquisición de los insumos y del personal necesario para ejecutar su misión, haciendo el uso, buscando la mayor rentabilidad de los recursos financieros. Es así como se opera, para la detección de necesidades de contratación de personal, el PACC y el plan de capacitaciones, adquiriéndose los bienes y servicios en estricto cumplimiento de la ley de compras y contrataciones, buscando siempre preservar la calidad de lo adquirido al menor costo posible. Todo lo cual queda evidenciado en las documentaciones que avalan lo anteriormente establecido.</p> <p>Se evidencia que las decisiones financieras se apoyan en el Presupuesto Institucional, basado en la sostenibilidad y la ética, basándose en la Planificación estratégica institucional y las necesidades de las áreas.</p> <p>La inversión que se ha realizado en Tecnología en la institución ha sido clave para la consecución de los resultados que se han obtenido, impactando en la mejora de los procesos, al automatizar la mayoría de ellos, la mejora en los tiempos de respuestas al recibir información vía web y procesar dicha información a través de sistemas de tecnología, en la mejora de la calidad de la información que se recibe, al contarse con parámetros de calidad, al fortalecimiento de la institución, al mejorar el posicionamiento de la misma toda vez que se difunden informaciones relevantes vía la página web y redes sociales, al optimizar el tiempo dedicado a las tareas, dado que contamos con la interoperabilidad con distintas bases de datos que utilizamos. Todo lo cual, sin lugar a dudas, ha aumentado la eficiencia de la institución y disminuido la burocracia administrativa, mejorando la calidad de los servicios.</p> <p>Asimismo, como la institución se rige por un estándar internacional, que implica una evaluación entre pares, en el 2018 se aprobó la evaluación de GAFILAT, donde quedaron recomendaciones para la</p>	

	<p>institución que se han ido implementando. La implementación de las sugerencias ha redituado importantes beneficios, no solamente a la UAF, sino a todo el país; impactando de manera positiva en la imagen internacional ante los organismos ante los cuales pertenecemos, favoreciendo a los resultados positivos de las distintas evaluaciones y siendo un eje cardinal en el reingreso a otros.</p> <p><b>Evidencias:</b> Presupuesto Institucional, POA y Plan Estratégico, PACC, Plan de capacitaciones, Proceso de compras de TIC, Proceso de adquisición de Edificio. Data Center y Sistemas de Información disponibles, Informe de GoAml, Sistema de Gestión de Documentos, Resultados de Pruebas de Estrés, Dash board donde se monitorea el data center en almacenamiento, campo libre, calor, Proyecto para el Data Center Alterno. Sistema de registro en línea de sujetos obligados, Portal y Sub-Portal de transparencia y la oficina de Libre Acceso a la Información, las estadísticas de la recepción de reportes vía web de los ROS y RTE, las estadísticas de los informes realizados de análisis operativo y estratégico y de cooperación internacional, las bases de datos a las que accedemos, Reuniones de equipos vía Microsoft Teams. Presencia ante organismos internacionales, minutas e invitaciones y Presidencia, Vicepresidencia, Coordinación del Grupo GAFILAT, Presidencia de GELAVEX.</p>	
--	---	--

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.