

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:
UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO (UAF)**

FECHA:

Junio 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<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).</p> <p>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, mediante la aplicación de encuesta y reuniones de trabajo.</p> <p>La Misión y Visión se encuentran enmarcada en la recepción, en el fondo de pantalla de las computadoras hacemos mención en todas las actividades, a la vez que monitorea el empoderamiento de los empleados.</p> <p>Además de haberse involucrado a las partes interesadas, estas se han compartido a través de los diferentes medios: Plan Estratégico Institucional publicado en el portal Web, Portal Web Institucional (NOSOTROS), redes sociales, manuales internos, etc.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>I.1.1.1 Portal Web: https://www.uaf.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos , Plan Estratégico Institucional UAF 2019-2022</p> <p>I.1.1.2 https://www.uaf.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-estrategico-institucional-pei</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>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>Evidencia:</p> <p>I.1.2.1 Marco Estratégico Institucional disponible en recepción (Confidencialidad, Integridad, Compromiso y Objetividad), I.1.1.2.2 Página web : https://www.uaf.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos.</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En la elaboración del Marco Estratégico Institucional de la Unidad de Análisis Financiero (UAF), como parte del proceso de elaboración de Plan Estratégico Institucional, se revisaron los distintos instrumentos de la planificación nacional, y en base a estos, y al diagnóstico realizado con los distintos grupos de interés internos y externos, se definió el marco estratégico para la institución. El</p>	

	<p>PEI 2019 - 2022 contiene la misión, visión y valores, y presenta la alineación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>Evidencias: I.1.3.1 Plan Estratégico Institucional https://www.uaf.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-estrategico-institucional-pei I.1.3.2 Documentos del Sistema de Gestión de Calidad DG-PL-001 Visión, Misión y Valores.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La Institución garantiza una comunicación y socialización de su misión, visión, valores, objetivos y ejes estratégicos con todos los empleados de la organización y sus grupos de interés.</p> <p>La UAF compartió la nueva misión, visión y valores actualizada en el documento DG-PL-001 Visión, Misión y Valores a todos los colaboradores por medio del correo electrónico, y otros canales de comunicación interna.</p> <p>También fueron colocados en el portal web para el conocimiento de nuestros grupos de interés y sociedad en general. Así mismo, para garantizar el conocimiento del marco estratégico institucional la UAF imparte a los colaboradores de nuevo ingreso la socialización del Marco Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias: I.1.4.1 página web www.uaf.gob.do, I.1.4.2 Redes sociales,</p>	

	<p>I.1.4.3 Listas de asistencia, I.1.4.4 Listado de inducción de personal y relación de material de inducción, I.1.4.5 Manuales, I.1.4.6 Código de Ética Institucional.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</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>Evidencias: I.1.5.1 Plan Estratégico 2019-2022, I.1.5.2 Listado de asistencia.</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Se conformó la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo en base a las normativas establecidas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Se 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.</p> <p>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</p>	

	<p>actualizan con frecuencias 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>Evidencia: I.1.6.1 Acta de conformación, I.1.6.2 Listados de participación, I.1.6.3 Código de Ética. I.1.6.4 Procedimiento de reclutamiento de los colaboradores de la UAF. I.1.6.5 Declaración con vínculos Sujetos Obligados (SO) y Personas Expuestas Políticamente (PEP).</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En la Unidad de Análisis Financiero aseguramos la confianza mutua, la lealtad y respeto entre los líderes, directivos y demás empleados a través de capacitaciones de las competencias blandas permanentes, a través de cursos, talleres, y reuniones. Por medio de las aplicaciones de encuesta de Clima Organizacional, elaboramos planes de acción en base a las oportunidades de mejora detectada, con la finalidad de garantizar, robustecer y propiciar un ambiente saludable.</p> <p>Evidencias: I.1.7.1 Planes de Acciones de Encuesta de Clima Organizacional; I.1.7.2 Cursos y talleres de competencias blandas; I.1.7.3 Talleres de Liderazgo;</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero cuenta con una estructura organizacional que responde a la misión y visión institucional, aprobada mediante resolución UAF-RS-02-2022 por la Dirección General y refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Se cuenta con mapa de proceso actualizado del año 2021, que evidencia los procesos estratégicos y misionales de la institución. El Manual de Organización y Funciones (MOF) se encuentra debidamente aprobado por la Dirección General y refrendado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante resolución UAF-RS-05-2022. Actualmente nos encontramos en la modificación del Manual de Cargos Comunes y Típicos clasificados a los fines de actualizarlo en base a la estructura organizacional aprobada y definir las responsabilidad y competencia de los perfiles de cargos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.1.1 Resolución UAF-RS-02-2022, que aprueba la nueva estructura organizacional;</p> <p>1.2.1.2 Resolución UAF-RS-05-2022, que aprueba el Manual de Organización y Funciones;</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores</p>	<p>En la Unidad de Análisis Financiero (UAF) se cuenta con un Plan Estratégico Institucional que establecen</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>los lineamientos, directrices, objetivos estratégicos, objetivos específicos, resultados esperados. Se dispone de un Plan Operativo Anual que contienen el accionar de todas las unidades organizacionales de la UAF. Este plan nos sirve para monitorear y medir el desempeño de cada unidad organizacional, así como para elaborar los acuerdos de desempeños de cada colaborador en base a las metas establecidas en el Plan Operativo Anual. También contamos con acuerdos para cada colaborador, por lo que anualmente medimos los resultados y desempeño obtenido por cada colaborador.</p> <p>La entidad también se encuentra monitoreada por los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), el cual mide en diferentes aspectos el accionar, transparencia y eficiencia de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.2.1 Plan Estratégico Institucional https://www.uaf.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-estrategico-institucional-pei</p> <p>I.2.2.2 Plan Operativo Institucional.</p> <p>I.2.2.3 Acuerdos de Desempeño de los colaboradores.</p> <p>I.2.2.4 Resultados de los indicadores publicados en los portales de los órganos rectores.</p>	
---	---	--

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con una Política de Responsabilidad Social, la cual cuenta con mecanismos para promover y sensibilizar la equidad de género, personas con discapacidad. En la misma se incluyen planes de responsabilidad social destinado a asociaciones sin fines de lucros y sectores más vulnerables. Dentro de su accionar se implementó la campaña Inclúyeme, destinada a sensibilizar al personal interno, así como a las partes interesadas sobre temas concernientes a discapacidad.</p> <p>Evidencias: 1.2.3.1 Política de Responsabilidad Social. 1.2.3.2 Post en redes sociales. 1.2.3.3 Campaña Incluyeme.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con un procedimiento de Auditoría Interna, la cual permite establecer mejora continua mediante la detección de oportunidades de mejoras encontradas por los colaboradores. También contamos con una Gestión de Riesgo, en donde se evalúan y analizan los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional y POA; así como las Matrices de Riesgos, propuestas por las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Guía de Valoración y Administración de Riesgo. Se ha establecido un sistema periódico a través de plantillas en Excel para el monitoreo y evaluación de la planificación institucional, así como los informes de seguimientos trimestrales de avances del POA.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>I.2.4.1 Matriz de Monitoreo de Plan Operativo; I.2.4.2 Informes de avances trimestrales del Plan Operativo Anual; I.2.4.3 Matriz de Riesgo.</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La Dirección General de la Unidad de Análisis Financiero (UAF) en conjunto a sus colaboradores, ha asumido el compromiso de implementar el Modelo CAF, para el mejoramiento continuo de calidad de los servicios que ofrecemos en la institución, herramienta que permite implementar oportunidades de mejoras en diferentes componentes mediante el autodiagnóstico y posteriormente la implementación del Plan de Mejora.</p> <p>También la institución se encuentra inmersa en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), en busca de eficientizar y mejorar la calidad del servicio, orientado en la transparencia y mejorando la calidad del gasto. Otros principios aplicados para mejorar la eficiencia institucional es la implementación de las Normas Nortic, la cual se encuentra dirigida en mejorar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC´s). En el plano internacional nos encontramos embargados en la implementación de la Norma ISO 9001 para cumplir con los estándares internacionales.</p> <p>Evidencias: I.2.5.1 Informes de Guía CAF. I.2.5.2 Plan de Mejora Institucional Guía CAF. I.2.5.3 Reporte de Implementación de la NOBACI</p>	

<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero (UAF) dispone diversos canales para mantener la comunicación interna, así como con todos los grupos de interés, a través del uso de las plataformas de redes sociales, línea 311, el SAIP, chats interactivos del portal web, Microsoft Teams, comunicaciones personalizadas, correo electrónico, grupos de WhatsApp.</p> <p>Evidencias: I.2.6.1 Portal Web institucional. I.2.6.2 Programas instalados en los ordenadores. I.2.6.3 Presencia en las redes sociales. I.2.6.4 Portal SAIP .</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero (UAF), cuenta con un Departamento de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión, cuya función es asegurar, desarrollar e implementar procesos innovadores que lleven a la mejora continua de sus servicios. También se cuenta con un Comité de Calidad para la aplicación del modelo CAF, un Comité de Implementación de la NOBACI, para la implementación de las Normas Básicas de Control Interno, en cumplimiento a la Ley 10-07. Dentro de su Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra una carpeta compartida en la cual se encuentra el repositorio de todos los documentos del SGC, para los fines de consulta e implementación. Igualmente, contamos con herramientas tecnológicas que reduce los riesgos operacionales.</p> <p>Evidencias: I.2.7.1 Conformación del Comité de Calidad.</p>	

	<p>I.2.7.2 Conformación del Comité de Implementación NOBACI.</p> <p>I.2.7.3 Documentos del Sistema de Gestión de Calidad (Carpeta Compartida).</p> <p>I.2.7.4 Certificaciones Normas NORTIC A3, EI, A4, A2</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero (UAF) cuenta en su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) Política de Comunicación Interna y Externa CM-PO-001 y Política de Uso de Redes Sociales CM-PO-002, para mantener una comunicación interna y externa efectiva. Además de estos, utilizamos el correo electrónico institucional, Microsoft Teams, portal web institucional, redes sociales, grupos de WhatsApp, murales, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.8.1 Política de Comunicación Interna y Externa CM-PO-001.</p> <p>I.2.8.2 Política de Uso de Redes Sociales CM-PO-002.</p> <p>I.2.8.3 Redes Sociales.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La institución está trabajando arduamente con los controles internos y las mejoras continua de trabajo, brindado 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. Esto se realizan mediante la retroalimentación por comunicaciones, reuniones y capacitaciones.</p>	

	<p>Se dispone del equipo de Comités, para que 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>La UAF se encuentra en un proceso de revisión de su SGC, con la finalidad de introducir oportunidades de mejora e innovar los procesos internos, de cara a disminuir burocracia, así como el tiempo de respuesta de las misma.</p> <p>Evidencias: I.2.9.1 Minutas de reuniones, I.2.9.2 formularios de mejoras, I.2.9.3 Presentaciones de POA. I.2.9.4 Lista Maestra de Documentos. I.2.9.5 Informes de Seguimiento de Implementación del SGC. I.2.9.6 Socializaciones.</p> .	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>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. 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</p>	

	<p>país. Internamente, a los empleados se realizan acuerdos de desempeño, explicando su carga de trabajo con relación al POA del área.</p> <p>Evidencia: 1.2.10.1 Talleres y comunicaciones con el correo y publicaciones en la página y redes sociales. 1.2.10.2 Minutas, 1.2.10.3 informes, 1.2.10.4 documentos publicados, 1.2.10.5 Acuerdos de Desempeño</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>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</p>	

	<p>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>Evidencias: 1.3.1.1 Plan Estratégico Institucional, 1.3.1.2 Portal web www.uaf.gob.do, 1.3.1.3 Valores de la Institución, 1.3.1.4 Plan de Capacitación y su ejecución.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La 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"> • Curso de Liderazgo Celebración de los cumpleaños, se felicita vía correo a cada colaborador en su cumpleaños. • Celebración del día de la mujere en prevención, • Celebración del día de las madres, festejando la felicidad de otorgar vida de • 32 madres de la institución, • Celebración del día de los padres, Felicitación por el día de los padres, charla. • Premio a colaboradores estrellas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Conmemoración del día internacional de la lucha contra el cáncer de mama, <p>Evidencias. I.3.2.1 Boletín Institucional. I.3.2.2 Fotos de Actividades.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre 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, encuesta de validación de los servidores públicos con el que trabaja la institución, boletín semanal para compartir eventos relevantes de la institución, murales en los distintos pisos y áreas comunes para informar datos de interés colectivo.</p> <p>Evidencia: I.3.3.1 Correo institucional, I.3.3.2 minutas, I.3.3.3 listados de asistencias, I.3.3.4 boletines, I.3.3.5 mural, I.3.3.6 Portal web www.uaf.gob.do.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Los funcionarios apoyan a los empleados en el desarrollo del ejercicio de sus funciones para impulsar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales planteados en el Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual, suministrando</p>	

	<p>las informaciones, lineamientos y directrices necesarias para lograr un buen desempeño de sus funciones. Para esto cada año el Departamento de Planificación y Desarrollo le brinda acompañamiento a las áreas en el proceso de formulación de los planes y proyectos institucionales.</p> <p>La Unidad de Análisis Financiero, cuenta con una política de reconocimiento por desempeño laboral y logro de metas establecidos en el Plan Operativo Anual y en los Acuerdos de Desempeños. También se cuenta con una política para reconocer a los colaboradores estrellas, en base a criterios establecidos por la Dirección General.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.3.4.1 Correo sobre asistencia para elaboración de planes.</p> <p>1.3.4.2 Política de Reconocimiento Laboral</p> <p>1.3.4.3 Resolución de beneficios y compensación.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La 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"> • Manual de cargos indicando funciones, 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Se designan colaboradores para representar a la Dirección General, tanto interno como externo al país, y en la mesa técnica, • Se realizan informes para los organismos internacionales y el Comité de Lavado, • Se realizan Congresos, organizado por el área de Prevención y Educación, • 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 <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> I.3.5.1 Correos electrónicos I.3.5.2 Política de Delegación de Firmas. I.3.5.3 Matriz de Autoridad y Suplencias. I.3.5.4 Manual de Cargos Comunes y Típicos Clasificados. 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La 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"> • Acuerdos de Evaluación de Desempeño, • Plan de Capacitación Anual <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> I.3.6.1 Talleres y Capacitaciones Realizadas, I.3.6.2 Fotografías, I.3.6.3 Lista de Participantes, I.3.6.4 Acuerdos de Desempeño, 	

	I.3.6.5 Plan de Capacitaciones.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<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. Se cuenta con una política de reconocimiento laboral, el cual se premia a los colaboradores estrellas en diferentes renglones.</p> <p>También se han creado los distintos premios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento por antigüedad, • Evaluación de Desempeño, • Voluntario del Año <p>Evidencia:</p> <p>I.3.7.1 Bonos por Desempeño a los empleados y fotos de reconocimientos,</p> <p>I.3.7.2 resolución de compensación y beneficios, política de reconocimiento laboral.</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La 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"> • Evaluación Nacional de Riesgos, • Evaluación Mutua, <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 UAF's homólogas y organismos de informes de cómo se trabaja y resultados.</p> <p>También como mecanismo de levantamiento de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios se realizan las aplicaciones de encuestas en línea para los fines de robustecer la calidad de nuestros servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I.4.1.1 Listados de Participación,</p> <p>I.4.1.2 Reportes de análisis,</p> <p>I.4.1.3 X Congreso de Antilavado organizado por Bancamérica,</p> <p>I.4.1.4 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>I.4.1.5 Encuesta de satisfacción</p>	

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se gestionan las relaciones de manera eficaz con las autoridades políticas competentes, a través de las áreas de comunicaciones, la Dirección de Asuntos Estratégicos y el Departamento Jurídico, la cual generan a su vez acuerdos de entendimiento interinstitucionales para el robustecimiento del sistema de contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo, y proliferación de armas de destrucción masivas.</p> <p>Evidencias: I.4.2.1 Convocatorias de actividades. I.4.2.2 Invitaciones. I.4.2.3 Acuerdos elaborados I.4.2.4 Publicaciones en las redes.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La institución ha identificado e incorporado a su accionar las políticas públicas y regulaciones relevantes para fortalecer el sistema contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, acorde al plan de gobierno de combatir la corrupción.</p> <p>Evidencias: I.4.3.1 Actividades realizadas; I.4.3.2 Capacitaciones realizadas en materia LA/FT/PADM.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</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</p>	

	<p>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. 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>Evidencia: I.4.4.1 Informes de avance del Plan Estratégico I.4.4.2 Memorias de Gestión e informes de seguimiento al POA y al PEI</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>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>Evidencias: I.4.5.1 Invitación y fotos del Congreso y evidencia de aprobación de la ley contra el lavado de activos.</p>	

<p>6) Participan en 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. 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. 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>Evidencias: I.4.6.1 Fotos y convocatoria, I.4.6.2 Programa de Capacitaciones, I.4.6.3 invitación a talleres/congresos</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La 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. Además, a través de la Dirección de Coordinación, se gestionan las capacitaciones para las representaciones tanto a nivel nacional, como</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>internacional. 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>Evidencia: I.4.7.1 Página Web www.uaf.gob.do, I.4.7.2 Redes sociales, I.4.7.3 Canal de YouTube, I.4.7.4 fotos de capacitaciones y notas de prensa.</p>	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>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. Dada nuestra función de secretaría 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. También se realizan monitoreo a determinadas</p>	

	<p>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>Evidencia: 2.1.1.1 Nota de prensa sobre actualización de la ENR, 2.1.1.2 Grupos de trabajo conformados para la ENR, Ley 155 17, 2.1.1.3 Informe de evaluación mutua de GAFILAT, Aprobación del Comité de la actualización de la ENR, a solicitud UAF.</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</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. 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. A través del</p>	

	<p>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>Evidencias: 2.1.2.1 Plan Estratégico, 2.1.2.2 Listas de Asistencias, 2.1.2.3 Minutas de Reuniones, 2.1.2.4 Documentos que surgen, 2.1.2.5 Ley 155 17, 2.1.2.6 Inventarios MOUS, 2.1.2.7 Planes de Capacitación.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</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. 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 elaboración del Congreso,</p>	

	<p>adquisición de muebles y plantas eléctricas. Esto es para analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas.</p> <p>Evidencias: 2.1.3.1 Plan Estratégico Institucional 2.1.3.2 Matriz de Riesgos 2021, 2.1.3.3 Comunicación a Hacienda sobre presupuesto, e informe de reestructuración de Congreso, 2.1.3.4 Comunicación DIGEPRES.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se evidencia la implementación del Modelo CAF, que ha permitido realizar autodiagnóstico de la institución para la identificación de los puntos fuertes y las oportunidades de mejoras.</p> <p>La implementación de la gestión de riesgos basados en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), guía de Valoración y Administración de Riesgos, ha permitido analizar los riesgos internos y externos que tiene la entidad, generando a su vez estrategias para minimizar o reducir el riesgo identificado.</p> <p>Evidencias: 2.1.4.1 Autodiagnóstico Guía CAF; 2.1.4.2 Matriz de Riesgo</p>	<p>No se evidencia el análisis desempeño interno enfocado en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA).</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<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. Para la contribución del PEI, se formulan planes anuales y se miden con frecuencia trimestral, mediante informes.</p> <p>Evidencia: 2.2.1.1 Plan Estratégico Institucional, 2.2.1.2 Plan Operativo Anual de las áreas, 2.2.1.3 Página web www.uaf.gob.do 2.2.1.4 informes de Planes y proyectos</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<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 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</p>	

	<p>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.</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>Evidencia: 2.2.2.1 Minuta de reuniones, 2.2.2.2 Encuestas de revisión de necesidades por medio de las preguntas y evaluaciones o análisis. 2.2.2.3 Programas de capacitación.</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero dentro de su política de Responsabilidad Social contiene actividades que contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como son: limpieza de playa, campaña de ahorro de energía, campañas de concientización de ahorro de agua, programa de reforestación de bosques.</p> <p>También como parte de la política de responsabilidad social, de manera voluntaria los</p>	

	<p>colaboradores de la UAF unieron esfuerzo para adquirir productos comestibles y de primera necesidad para donarlos a la Fundación La Merced, la cual brinda apoyo a los niños y niñas desprotegidos.</p> <p>Evidencias: 2.2.3.1 Política de Responsabilidad Social; 2.2.3.2 Plan de Gestión Ambiental; 2.2.3.3 Fotos de donaciones realizada a la Fundación la Merced; 2.2.3.4 Programa de Apadrinamiento de Niños(as).</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>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 extraordinario del edificio y la plenaria. Se suma un proyecto especial que se quiere impulsar, en base a unos cambios que se necesite.</p> <p>Evidencia: 2.2.4.1 Estructura programática del Presupuesto 2022, 2.2.4.2 Plan Operativo Anual 2022, 2.2.4.3 Plan Anual de Compras 2022, 2.2.4.4 Ante-Proyecto de Presupuesto 2021, 2.2.4.5 Presupuesto 2022.</p>	

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>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. Además, se realizaron la modificación de la Estructura Organizacional de la UAF mediante resolución UAF-RS-002-2022, así como el manual de Organización y Funciones, también se realizaron la revisión de la escala salarial, así como la introducción de nuevos cambios en los procedimientos del sistema de gestión de calidad, a los fines de robustecer y eficientizar los procesos.</p> <p>Evidencia: 2.3.1.1 Plan Estratégico Institucional, 2.3.1.2 Informe de Plan Estratégico Institucional, 2.3.1.3 Resoluciones de aprobación UAF-RS-002-2022 y la solicitud de acompañamiento al MAP, 2.3.1.4 Informes de seguimiento POA.</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Desde la Unidad de Análisis Financiero, específicamente el Departamento de Planificación y Desarrollo, elabora el Plan Operativo Anual de la institución en coordinación que las diferentes unidades organizacionales, la cual se encuentra</p>	

	<p>debidamente alineado con los objetivos institucionales contenidos en el Plan Estratégico Institucional, contemplando las metas, indicadores y resultados esperados. También la institución cuenta con Plan de Gestión de Medio Ambiente, la cual define los objetivos de la misma, la meta a ser alcanzada, así como los indicadores de gestión de cada una de las actividades que contiene dicho plan.</p> <p>Evidencia: 2.3.2.1 Plan Operativo Anual, 2.3.2.2 Plan de Gestión Ambiental, 2.3.2.3 Plan Estratégico Institucional</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>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. 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 2021 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). 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. Se realizan reuniones directivas y sociales de los equipos de los resultados de las auditorías.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>2.3.3.1 Fotos, 2.3.3.2 Acuerdos de desempeño y su seguimiento firmados por ambas partes.</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Con el objetivo de asegurar el logro de los objetivos institucionales, de manera periódica se mide el cumplimiento de las metas establecidas en los diferentes planes. El POA es monitoreado trimestralmente y los informes son publicados en el portal de transparencia de la UAF. Además, se realizan reuniones trimestrales con el staff gerencial para analizar los resultados obtenidos, los desvíos y posible ajuste para alcance de los objetivos.</p> <p>Evidencias: 2.3.4.1 Informe de seguimiento del Plan Operativo Anual. 2.3.4.2 Reuniones de Staff Gerencial trimestrales; 2.3.4.3 Convocatoria de reuniones; 2.3.4.4 Correos de solicitud de reportes trimestrales; 2.3.4.5 Portal de transparencia institucional www.uaf.gob.do</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>El área de Tecnología monitorea encuestas, requerimiento de personal, necesidades de las áreas TIC con la finalidad de detectar las posibles oportunidades de mejoras e innovación de los</p>	

	<p>procesos, servicios, y tecnología. En base a las necesidades detectadas u oportunidades de mejoras recopiladas en las encuestas, se desarrollan, evalúan e implementan 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.</p> <p>Evidencia: 2.4.1.1 Licencias de actualización de software; 2.4.1.2 Implementación de nuevas tecnologías.</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>La 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"> • 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), 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 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). <p>Evidencia: 2.4.2.1 Firma de Acuerdo con Entidades Homologas, 2.4.2.2 Pasantías en instituciones homologas en otros países, 2.4.2.3 Certificados de capacitación, 2.4.2.4 Webinars.</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Como parte de comunicar a los grupos de interés las innovaciones realizadas, la UAF comunica por diversos canales dichos cambios, a los fines de mantener retroalimentado y actualizado a los diferentes grupos de interés.</p> <p>Enviamos de manera formal, los formularios para recopilar los puntos de vistas de nuestras partes interesadas a los fines de evaluar la idoneidad de su implementación antes de implementar.</p> <p>Para la actualización del software de gestión de la UAF, se ha llevado a cabo un proceso de</p>	

	<p>comunicaciones constante con los grupos de interés, así como con 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>Evidencias: 2.4.3.1 Comunicaciones, 2.4.3.2 Programas de reuniones, minutas, 2.4.3.3 Publicaciones de avisos sobre el tema.</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>La UAF se encuentra comprometida con la innovación y mejora continua de sus procesos y servicios. A través de la aplicación de encuestas por cada servicio brindado, realizamos encuesta de satisfacción a nuestros usuarios/clientes, a los fines de implementar mejoras dirigida a eficientizar y reducir los costos y cargas administrativas, excediendo las expectativas de los usuarios.</p> <p>Evidencias. 2.4.4.1 Encuesta de satisfacción; 2.4.4.2 Moodle-</p>	
<p>5) Asegura 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. Las formulaciones se basan en el Plan</p>	

	<p>Estratégico Institucional y en los cambios que surgen en aspectos socioeconómicos, demográficos, de salud y seguridad nacional, entre otros.</p> <p>Evidencias: 2.4.5.1 Ante-Proyecto de Presupuesto 2022; 2.4.5.2 Presupuesto Aprobado 2022; 2.4.5.3 Plan Anual de Compras y Contrataciones 2022 (PACC); 2.4.5.4 Plan Estratégico Institucional.</p>	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos anualmente realiza la planificación de necesidades de Recursos Humanos, en cumplimiento a las normativas vigentes establecidas por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias: 3.1.1.1 Planificación de Recursos Humanos. 3.1.1.2 Comunicación de remisión de planificación de recursos humanos al MAP.</p>	

<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos, en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo, han desarrollado e implementado políticas y procedimientos de recursos humanos en cumplimiento a las disposiciones legales vigentes por el Ministerio de Administración Pública (MAP) y el cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), en la cual se definen un proceso sistemático, eficiente y transparentes para dar respuesta al reclutamiento, promoción, remuneración, compensación y asignación de funciones.</p> <p>Las actividades de recursos humanos se encuentran debidamente planificadas y evidencias en el Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.2.1 Procedimiento de Reclutamiento y Selección del personal.</p> <p>3.1.2.2 Procedimiento Tramitación de promociones, cambios de designación, traslados y reajuste de sueldo a colaboradores.</p> <p>3.1.2.3 Política de Delegación de Firma.</p> <p>3.1.2.4 Procedimiento de capacitación de colaboradores</p> <p>3.1.2.5 Procedimiento de inducción a colaboradores de nuevo ingreso.</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad</p>	<p>En el proceso de gestión humana en la se evidencia que se realiza apegado a las normativas establecidas que garantiza el principio de equidad, neutralidad,</p>	

<p>social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>merito, igualdad, equidad, acorde a la misión, valores institucionales.</p> <p>Evidencias: 3.1.3.1 Política de Evaluación y Liderazgo. 3.1.3.2 Manual de Organización y Funciones. 3.1.3.3 Manual de Cargos, Comunes y Típicos Clasificados. 3.1.3.4 Política de Responsabilidad Social</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La gestión del desarrollo profesional de los colaboradores de la UAF se realiza de forma adecuada, apegadas a los lineamientos y directrices establecidos por la Dirección Ejecutiva, las cuales se encuentran alienadas a los principios de la función pública.</p> <p>Se evidencia la elaboración de acuerdos desempeño donde los supervisores establecen tareas, responsabilidad y metas de manera individual con cada colaborador que tiene a su cargo, con la finalidad de evaluar de manera objetiva el desempeño que realiza en sus funciones evitando así la discriminación o exclusión a la hora de evaluar. En adición a esto, se cuenta con un plan de capacitación para desarrollar, fortalecer y mantener a la vanguardia a los colaboradores de la UAF en los temas de interés.</p> <p>Evidencias: 3.1.4.1 Guía de Evaluación del Desempeño por Competencia.</p>	

	<p>3.1.4.2 Procedimiento de Capacitación de Colaboradores.</p> <p>3.1.4.3 Política de Reconocimiento Laboral.</p> <p>3.1.4.4 Tramitación de Promociones, Cambios de Designación, Traslado y Reajuste de sueldos a Colaboradores.</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero (UAF) apoya una cultura de reconocimiento laboral de los colaboradores, basado en su desempeño y resultados, la cual a través del monitoreo y evaluación del cumplimiento de sus acuerdos de desempeño, se gratifica el trabajo individual y colectivo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.5.1 Evaluación del desempeño.</p> <p>3.1.5.2 Procedimiento de Compensación y Beneficios al Personal.</p> <p>3.1.5.3 Política de Reconocimiento Laboral.</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>		

La Unidad de Análisis Financiero (UAF) cuenta con una Política de Responsabilidad Social, en la cual abarca la perspectiva de equidad de género dentro de los planes y programas.

Evidencia:

3.1.6.1 Política de Responsabilidad Social

	<p>No se evidencia que se encuentra creada la unidad de género, así como datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades, niveles educativos, participación en programas de formación.</p>
--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia que el Departamento de Recursos Humanos anualmente identifica las capacidades y competencias de todos los colaboradores, acorde a lo establecidos en las lineamientos y directrices emanadas por los órganos rectores y en cumplimiento con el indicador del Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública (SISMAP).</p> <p>Evidencias: 3.2.1.1 Acuerdos de Desempeño 3.2.1.2 Guía de Evaluación del Desempeño por Competencias. 3.2.1.3 Indicador de Gestión de Acuerdos de Desempeño del SISMAP.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La UAF desarrolla su plan de capacitación anual para todos los colaboradores, en busca de desarrollar y fortalecer el talento y las habilidades de cada colaborador, en base a los resultados de la</p>	

	<p>evaluación de acuerdos de desempeño y detección de las necesidades de las diferentes áreas, impactando la misma de manera positiva en el lograr los objetivos y metas planteadas en los Planes de Operativos, en cumplimiento a la misión y visión institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.2.1 Plan de Capacitación 2022 aprobado. 3.2.2.2 Remisión de Plan de Capacitación 2022 al INAP. 3.2.2.3 Acuerdos de Desempeño.</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>A través de la aplicación de los acuerdos de desempeño, la UAF permite generar soluciones innovadoras y participativas para desarrollar las competencias de sus colaboradores, con el beneficio de que cada colaborador puede realizarse un autoanálisis y contribuir con la busca de la solución para robustecer su habilidad o competencia. Esto a su vez arroja análisis más críticos y eficiente para mitigar las debilidades o aplicar oportunidades de mejoras. En ese orden esta herramienta permite que el supervisor tenga contacto directo con su colaborador y se genere un ambiente de colaboración participativa en busca de un mismo objetivo. Cabe destacar que las necesidades de capacitaciones detectadas deben siempre estar alineada con el marco normativo institucional y su Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>3.2.3.1 Acuerdos de Desempeño. 3.2.3.2 Detección de necesidades de capacitación por área. 3.2.3.3 Plan de Capacitación 2022 aprobado. 3.2.3.4 Plan de Compras y Contrataciones (PACC 2022) 3.2.3.5 Plan Operativo Anual 2022. 3.2.3.6 Plan Estratégico Institucional.</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos elabora el Plan de Capacitación utilizando las necesidades de capacitación realizada en el levantamiento detectados por la aplicación de los acuerdos de desempeño a cada colaborados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.3.1 Detección de necesidades de capacitación por área. 3.2.3.2 Plan de Capacitación 2022 aprobado. 3.2.3.3 Plan de Compras y Contrataciones (PACC 2022) 3.2.3.4 Plan Operativo Anual 2022. 3.2.3.5 Plan Estratégico Institucional.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia que el Departamento de Recursos Humanos apoya a los nuevos empleados, a través de la inducción interna programada al ingreso de cada personal a la UAF, en adición se coordina con el Ministerio de Administración Pública (MAP) la charla y/o curso de Inducción a la Administración Pública.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>3.2.5.1 Listado de participación en Inducción. 3.2.5.2 Lista de participación en curso/taller a Inducción a la Administración Pública.</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Desde el Departamento de Recursos Humanos y la Dirección General se promueve la movilidad interna y externa de los colaboradores acorde a lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública y los procedimientos internos establecidos para dichos fines.</p> <p>Evidencias</p> <p>3.2.6.1 Procedimiento de tramitación de promociones, cambios de designación, traslados y reajuste de sueldos a colaboradores. 3.2.6.2 Comunicación traslado interno. 3.2.6.3 Acción de personal.</p>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>La Unidad de Análisis Financiera (UAF) a través de la Dirección de Coordinación y el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, han implementado la plataforma de capacitación en Moodle, con la finalidad de promover métodos innovadores para capacitar a nuestros usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.7.1 Plataforma de capacitación en Moodle, 3.2.7.2 Invitaciones publicadas en redes sociales, portal web y boletines.</p>	

<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La 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>Evidencias: 3.2.8.1 Plan de Capacitación. 3.2.8.2 Certificados y listado participación, 3.2.8.3 Listado de participación de sensibilización del Código de ética, 3.2.8.4 Listado de participación sobre Régimen Ético y Disciplinario.</p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El 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>Evidencias: 3.2.9.1 Formularios de encuesta de satisfacción, 3.2.9.2 Informes de capacitaciones, 3.2.9.3 Informes de desempeño</p>	<p>No existe un análisis de costo/beneficio de las capacitaciones. No se cuenta con un indicador definido al respecto.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

<p>I) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución promueve una cultura de comunicación abierta mediante el uso de los diferentes medios tales como: correos, murales, buzones de sugerencias, redes sociales, y boletín semanal</p> <p>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.</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. Se reitera también, la creación de distintos comités para una comunicación interna y externa eficaz estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité Técnico, • Comité de Calidad Institucional • Comisión de Ética, • Comité de Compras y Contrataciones • Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo <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>Evidencia:</p>	
---	--	--

	<p>3.3.1.1 Correos electrónicos, 3.3.1.2 Minutas de reuniones gerenciales para informar cambios que afectan la institución, encuestas. 3.3.1.3 Política de Comunicación</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia que el Departamento de Recursos Humanos, ha realizado actividades de lluvias de ideas con el objetivo de desarrollar ideas para mejorar el ambiente y clima laboral, en base al resultado arrojado en la encuesta de clima. También en la misma se plasman iniciativas de mejora institucional.</p> <p>Evidencias: 3.3.2.1 Encuesta de satisfacción. 3.3.2.2 Encuesta de clima laboral.</p>	<p>No existe un mecanismo de diálogo adecuado.</p>
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La UAF involucra a sus empleados y representantes en el desarrollo de estrategias, objetivos y procesos, a los fines de asegurar acciones eficientes y eficaz que conlleve a la innovación y mejora de los procesos.</p> <p>Evidencias: 3.3.3.1 Convocatorias realiza vía correo. 3.3.3.2 PEI Institucional</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia el consenso sobre los objetivos y su medición, entre los supervisores y supervisados, a</p>	

	<p>través de la elaboración y firma de los acuerdos de desempeño de las áreas y el Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencias: 3.3.4.1 Acuerdos de desempeño 3.3.4.2 Plan Operativo Anual.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se evidencia la realización anual de encuestas de clima organizacional a los colaboradores, para determinar el nivel de percepción que tienen los colaboradores con respecto a la imagen institucional, el servicio y su entorno.</p> <p>Evidencias: 3.3.5.1 Encuesta de clima organizacional. 3.3.5.2 Sensibilización de resultado de la encuesta. 3.3.5.3 Encuesta de satisfacción.</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual tiene como finalidad de velar porque el ambiente de trabajo se realice de forma adecuada, previniendo el riesgo de accidentes labores y enfermedades profesionales.</p> <p>Se evidencia que la UAF ha elaborado e implementado adecuadamente protocolo contra el COVID-19, así como a través del área de comunicaciones en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos tiene una campaña de concientización y prevención sobre enfermedades profesionales.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se cuentan con plan de seguridad y salud en el trabajo, ni programas de cuidado de la salud.</p>

	<p>3.3.6.1 Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>3.3.6.2 Jornadas de prevención y detección del COVID-19.</p> <p>3.3.6.3 Boletines institucionales sobre el síndrome de Burnout laboral.</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La institución fomenta la conciliación de la vida personal y laboral mediante actividades juntamente con la integración familiar. La UAF dispone de un horario laboral adecuado, lo que permite prestar atención a las necesidades personales y de salud de sus colaboradores. También otorga flexibilidad y permisos para atender temas personales y de salud. En adición a esto se aumentó de 7 días a 15 días hábiles la licencia de paternidad, se aprobó el beneficio de un día de cada mes libre, durante los primeros doce meses, para procurar atención pediátrica, así como tres permisos al año de hasta tres días, a partir de los tres meses de nacidos hasta los cinco años, para atender cualquier situación especial de sus hijos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.7.1 Horario publicado en el portal web.</p> <p>3.3.7.2 Implementación del teletrabajo.</p> <p>3.3.7.3 Aumento de beneficios de licencias por paternidad.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>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</p>	

	<p>cubre el almuerzo y la cena, en casos especiales. Como parte de los beneficios implementado por la unidad para mejorar la condición de sus colaboradores, se realizan aumento de los planes de cobertura de salud ARS.</p> <p>Evidencias: 3.3.8.1 Beneficio de subsidio de almuerzo a colaboradores del grupo ocupacional I y II. 3.3.8.2 Subsidio del 100% del Plan Complementario a los colaboradores. 3.3.8.3 Aumento de la cobertura de medicamento en el seguro de salud.</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Con la finalidad de favorecer la vida saludable, y con ello de mejorar la salud, se realizan actividad de funfriday, donde se promueve una vida saludable "comer sano".</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>Evidencias: 3.3.9.1 Procedimiento de compensación y beneficios. 3.3.9.2 Política de Responsabilidad Social. 3.3.9.3 Política de Reconocimiento Laboral. 3.3.9.4 Publicaciones Funfriday</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>2 Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero (UAF) como parte de su misión, y área misional de la Dirección de Asuntos Estratégicos, ha gestionado la firma de acuerdos y convenios interinstitucionales universidades, el ministerios de la juventud, así como la asociación de rectores de universidades, con la finalidad de educar y capacitar a los estudiante sobre la prevención contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo, y la proliferación de armas de destrucción masiva, así como establecer programas de pasantías.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.1.1.1 Acuerdos y/o convenios interistucionales firmados.</p> <p>4.1.1.2 Publicaciones realizadas en las redes sociales.</p> <p>4.1.1.3 Portal web institucional.</p> <p>4.1.1.4 Memorias institucionales.</p>	
<p>3 Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los</p>	<p>Se evidencia que el UAF ha establecido acuerdos de colaboración con distintas instituciones nacionales e internacionales para lograr un beneficio y apoyo mutuo a favor de la implementación de las políticas públicas de competencia de la institución.</p>	

<p>diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Evidencias: 4.1.2.1 Relación de acuerdos 4.1.2.2 Política de Responsabilidad Social</p>	
<p>4 Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Los acuerdos y/o convenios interinstitucionales elaborados y firmados por la UAF, específica las responsabilidades, rol y las funciones que desempeña cada socio, así como los resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Evidencias: 4.1.3.1 Relación de acuerdos 4.1.3.2 Política de Responsabilidad Social</p>	
<p>5 Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</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 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.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>4.1.4.1 Relación de acuerdos</p> <p>4.1.4.2 Política de Responsabilidad Social</p> <p>4.1.4.3 Diplomados en Prevención de Lavados de Activos.</p> <p>4.1.4.4 Congreso Internacional de Prevención de Lavado de Activos.</p> <p>4.1.4.5 Capacitaciones especializadas a sujetos obligados.</p> <p>4.1.4.6 Encuentros entre autoridades del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica.</p>	
<p>6 Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<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 340-06 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>Evidencias:</p> <p>4.1.5.1 Portal transaccional de compras y contrataciones.</p>	

	<p>4.1.5.2 Portal de transparencia institucional.</p> <p>4.1.5.3 Listado de proveedores por bienes y servicios.</p> <p>4.1.5.4 Firma de compromiso y entendimiento del código de ética por parte del proveedor.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>l) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</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, datos abiertos, en conformidad a la Ley 200-04 y los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.2.1.1 Portal web institucional www.uaf.gob.do</p> <p>4.2.1.2 Portal de Datos Abiertos.</p> <p>4.2.1.3 Memoria de Rendición de Cuentas UAF.</p>	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>La 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>Evidencias: 4.2.2.1 Comunicación sobre detección de necesidades a las autoridades competentes. 4.2.2.2 Minutas de reuniones. 4.2.2.3 Congreso antilavado. 4.2.2.4 Encuesta de satisfacción.</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>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</p>	

	<p>tomar en cuenta sus opiniones previo a la adopción de las decisiones.</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>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>Evidencias:</p> <p>4.2.3.1 Buzones de quejas y sugerencias. 4.2.3.2 Encuesta de Satisfacción.</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La 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>Evidencias:</p> <p>4.2.4.1 Portal web institucional www.uaf.gob.do</p> <p>4.2.4.2 Mesa de ayuda</p> <p>4.2.4.3 Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Pública.</p> <p>4.2.4.4 Observatorio del MAP</p> <p>4.2.4.5 Datos abiertos.</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<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. En el mismo se evidencia que el presupuesto está alineado con los objetivos institucionales, distribuidos por programa y por productos, con las metas físicas-financiera establecidas.</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>Evidencias:</p> <p>4.3.1.1 Ante-Proyecto de Presupuesto 2022. 4.3.1.2 Presupuesto Aprobado 2022. 4.3.1.3 Programación meta física-financiera 2022. 4.3.1.4 Plan Operativo Anual 2022. 4.3.1.5 Plan de Compras y Contrataciones 2022.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>El Departamento Administrativo Financiero, en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo realizan sus procesos apegados a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades. Para esto se constamos con un procedimiento de Valoración y Administración de Riesgo, apegados a los lineamientos establecidos en la Ley 10-07 y las Normas Básicas de Control Interno. A través del Sub-Portal de Transparencia Institucional se colocan los informes sobre la ejecución del presupuesto institucional, así como los procesos de compras y contrataciones conforme un cronograma establecido.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.3.2.1 Sub-Portal de Transparencias institucional. 4.3.2.2 Reporte IGP</p>	<p>No se cuenta con análisis de riesgos financieros actualizados para la elaboración del presupuesto equilibrado.</p>

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La 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>Evidencias:</p> <p>4.3.3.1 SIGEF</p> <p>4.3.3.2 Portal de Transparencia Institucional www.uaf.gob.do</p> <p>4.3.3.3 Envíos de reportes y publicación a Contabilidad Gubernamental de Estados Financieros.</p> <p>4.3.3.4 Rmeisión de reportes Mensuales, trimestrales y anual a la CGR.</p> <p>4.3.3.5 Portal de Compras y Contrataciones.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>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</p>	

	<p>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>Evidencias:</p> <p>4.3.4.1 Presupuesto Institucional 2022, 4.3.4.2 PACC 2022, 4.3.4.3 Plan de capacitaciones 2022 ,</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución cuenta con un presupuesto planificado y está asociado a los productos registrados en el SIGEF, con dos productos y un programa, 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>Evidencias:</p> <p>4.3.5.1 SIGEF, 4.3.5.2 Ante-Proyecto de presupuesto 2022</p>	

<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<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>Evidencias:</p> <p>4.3.6.1 Organigrama 4.3.6.2 Manual de Organización y Funciones. 4.3.6.3 Manual de Cargos Comunes y Típicos Clasificados. 4.3.6.4 Procedimientos y controles del área Administrativo Financiero. 4.3.6.5 Matriz de Delegación de Firmas. 4.3.6.6 Matriz de Autoridad y Suplencia,</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia una organización centrada en el aprendizaje, que proporciona sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y</p>	

	<p>la flexibilidad de la organización, a través del procedimiento de capacitación y política de evaluación y desarrollo de liderazgo.</p> <p>Se puede evidenciar las cantidades de capacitación impartidas en la institución a nivel interna y externa: Diplomados, webinars, conferencias, talleres, cursos, maestrías.</p> <p>También se evidencia que la aplicación de mesa de ayuda contiene un repositorio de los problemas más comunes que se presentan a nivel de tecnología de la información, con las posibles soluciones.</p> <p>Evidencias: 4.4.1.1 Programas de capacitación 4.4.1.2 Listado de capacitación impartidas 4.4.1.3 Repositorio de mesa de ayuda.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</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>Evidencias: 4.4.2.1 Data Center y Sistemas de Información disponibles,</p>	

	<p>4.4.2.2 GoAml, 4.4.2.3 Encuesta de satisfacción</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se evidencia que la organización aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales en la realización de cursos y talleres en modalidad virtual, mediante el uso de las plataformas Microsoft Teams, Zoom, además se evidencia la retroalimentación de las capacitaciones que se realizan.</p> <p>Evidencias: 4.4.3.1 Encuesta de satisfacción. 4.4.4.1 Informe de resultado de encuesta.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Mediante las firmas de acuerdos y/o memorándum de entendimientos con instituciones y/u organismos homólogos se establecen redes de aprendizaje para adquirir información externa relevantes a través de: congresos, foros, webinar, capacitaciones, intercambios de informaciones por las diferentes plataformas. También como parte del marco que establece la ley y el accionar de la UAF se realizan intercambios de información en base a requerimientos realizados por otras UIF, generando aporte para fortalecer el sistema contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masivas</p> <p>Evidencias: 4.4.4.1 Acuerdo de interoperabilidad. 4.4.4.2 Memorandum de entendimientos firmados.</p>	

	<p>4.4.4.3 Congresos, foros, webinar, reuniones de trabajos.</p> <p>4.4.4.4 Informes.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución cuenta con una División de Comunicaciones que cuenta con la cadena de mandos que monitorea y filtran la información a ser publicada, con la finalidad de asegurar la relevancia de la misma, a través de la confiabilidad, seguridad y calidad de la información.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.5.1 Política de Comunicación interna y externa. 4.4.5.2 Política de Uso de Redes Sociales.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La institución ha desarrollado canales internos para mantener informado a todos los colaboradores de la institución. Por medio de los boletines institucionales digital, se retroalimenta a todos los colaboradores sobre los temas trascendentes y relevantes. También se utilizan los canales de las redes sociales, whatsapp, correo electrónico, mural informativo y el portal web para difundir a nivel interno y externo las informaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.6.1 Correo electrónico 4.4.6.2 Boletín institucional. 4.4.6.3 Redes sociales (Twitter, youtube, Instagram) 4.4.6.4 Grupo de whatsapp.</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera</p>	<p>La Ley marco legal de la institución identifica las autoridades competentes y pertinentes del sector</p>	

<p>fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>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. 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>Evidencias:</p> <p>4.4.7.1 Congreso Internacional de Prevención de Lavados de Activos.</p> <p>4.4.7.2 Jornada de sensibilización con sujetos obligados.</p> <p>4.4.7.3 Talleres/capacitación con nuestros usuarios y autoridades competentes.</p>	
---	---	--

	<p>4.4.7.4 Listados de asistencias de actividades realizadas.</p> <p>4.4.7.5 Acuerdos y/o convenios interinstitucionales.</p> <p>4.4.7.6 Página web.</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La institución ejecuta Programa de pasantías y capacitación cruzadas (que hemos hecho con Autoridades competente, donde se envían personal en ambas instituciones). 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. Como parte o proceso de asegurar que el conocimiento de los empleados se retenga dentro de la misma, el personal que adquiere un conocimiento específico, debe transmitir sus conocimientos mediante sensibilización y/o capacitación a todos los colaboradores.</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.</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. Se dispone de un servidor de archivos, donde cada usuario dispone de una carpeta donde debe alojar toda la documentación e información que maneja.</p>	

	Evidencias: 4.4.8.1 Acuerdos de confidencialidad. 4.4.8.2 Socialización y/o capacitación interna.	
--	--	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	El diseño de la gestión de TIC se realiza de acuerdo a los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional y en el Plan Operativo Anual. Se evidencia que los recursos necesarios para lograr los objetivos y resultados esperado se encuentran contenido en el Plan de Compras y Contrataciones PACC – 2021-2022). Evidencias: 4.5.1.1 Plan Estratégico Institucional 4.5.1.2 Plan Operativo Anual 4.5.1.3 Plan de Compras y Contrataciones. 4.5.1.4 Acuerdos de Desempeño.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	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	No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

	<p>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>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>A través del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, la institución logró la certificación de la norma NORTIC A3:2014 referente a la publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano con la finalidad de promover a través del Portal de Datos Abierto, la reutilización y apertura de las informaciones hacia los clientes internos y externos.</p> <p>La UAF utiliza nuevas tecnologías al actualizar su plataforma tecnológicas de ITC, mediante la adquisición de software y hardware que permiten una mejor gestión, reportería y alto rendimiento.</p> <p>Evidencia: 4.5.3.1 Certificación de la NORTIC A3. 4.5.3.2 Network Status Report. 4.5.3.3 Firewall 4.5.3.4 Portal de Datos abiertos.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Entre las tecnologías utilizadas para apoyar la creatividad se implementa la herramienta del Microsoft Office 365 para fomentar el trabajo en equipo, almacenamiento en la nube, salvaguardar automáticamente las informaciones, entre otras.</p>	

	<p>Evidencias: 4.5.4.I Adquisición de Microsoft Office 365</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La institución ha realizado en los últimos 4 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>No se ha desarrollado un portal o intranet, donde se proporcionen todos los servicios en línea de cara a los colaboradores.</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>Evidencias: 4.5.5.1 Plataforma GOAML 4.5.5.2 Formularios en línea. 4.5.5.3 Mesa de ayuda 4.5.5.4 Registro de sujetos obligados en línea. 4.5.5.5 Registros de servicio en el observatorio del MAP. 4.5.5.6 Aula virtual (Moodle) 4.5.5.7 Encuesta de satisfacción en línea.</p>	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	<p>Trabajamos bajo el marco normativo que rige la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicaciones (OGTIC) y el personal asiste y se capacita a través de charlas de proveedores de nuevas tecnologías y cursos acorde con ciberseguridad y protección de data.</p> <p>Evidencias: 4.5.6.1 Devoce Encryption 4.5.6.2 Fortigate 280D 4.5.6.3 FortiAnalyzer 200F 4.5.6.4 Fortiauthenticator</p>	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	<p>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</p>	<p>No se ha medido el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC.</p>

	<p>UAF, sistemas de digitalización de documentos y reciclado de materiales tecnológicos.</p> <p>Evidencia: 4.5.7.1 Firma digital, 4.5.7.2 Digitalización de documentos, 4.5.7.3 Implementación de Transdoc.</p>	
--	---	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<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>Evidencia: 4.6.1.1 Formulario Limpieza de Baño (SG-FO-001), 4.6.1.2 Bitácora de mantenimiento,</p>	No se cuenta con un programa de mantenimiento para los medios de transporte, así como planta de energía eléctrica.
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el	La Unidad de Análisis Financiero, por su misión, cuenta con un parqueo reducido para ciudadano	No se cuenta con facilidad de transporte para los colaboradores.

<p>acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>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 Gazcue. 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 aumentar el parqueo vehicular para mejor acceso a los empleados, 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>Evidencias: 4.6.2.1 Instalación Física de la UAF, 4.6.2.2 Planos de nueva edificación</p>	
--	--	--

<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Se cuenta con política y procedimientos para el manejo integral de los activos fijos, así como políticas para el manejo y eliminación de los equipos electrónicos acorde a los requerimientos establecidos por los órganos rectores.</p> <p>Evidencias: 4.6.3.1 Política y procedimientos de activos fijos. 4.6.3.2 Manual de Tecnología de la Información.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</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>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia campañas de sensibilización digital acerca del uso eficiente de la energía y el ahorro de agua potable. Dentro del plan de acción de la Política de Responsabilidad Civil se contemplan charlas sobre reciclaje. Se realizó un programa de cambio de los aires acondicionados tradicionales por aires invertir, con la finalidad de ahorrar energía y contribuir con el uso eficiente de nuevas tecnologías que van a reducir el impacto negativo en el medio ambiente.</p> <p>Evidencias: 4.6.5.1 Plan de Responsabilidad Social y Medio Ambiental. 4.6.5.2 Boletines digital. 4.6.5.3 Mural de publicación.</p>	<p>No se cuenta con un programa de ruta para transportar a los colaboradores de la UAF.</p>
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Se evidencia una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica, tanto de los colaboradores, como de los clientes ciudadanos. Esto permite que los colaboradores tengan fácil acceso de rutas de transporte público para llegar a sus hogares y a la institución.</p>	<p>No se cuenta con estacionamiento adicionales para satisfacer las necesidades de los colaboradores.</p>

	Evidencias: 4.6.6.1 Mapa de ubicación de la institución	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se evidencia que la institución documenta, actualiza y publica sus procesos relacionados al quehacer institucional, tanto estratégicos, como misionales y de apoyo. Cuenta con un Mapa de Procesos actualizado que representa la interacción de los principales servicios en respuesta a las necesidades de los grupos de interés. Evidencias: 5.1.1.1 Mapa de Proceso 5.1.1.2 Indicador del SISMAP 5.1.1.3 Documentos en la carpeta compartida	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	La Unidad de Análisis Financiero ha documentado e implementado un Sistema de Gestión que incluye procedimientos para dar cumplimiento a los procesos, y aprovecha la aplicación de tecnologías y software para resguardar de forma segura la información que genera. Evidencias: 5.1.2.1 Documento del Sistema de Gestión en la carpeta compartida.	

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>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"> • Las auditorías internas • Indicadores presidenciales de seguimiento mensual • Memoria de Gestión Institucional Anual • Plan Estratégico con su informe de seguimiento anual • Seguimiento Trimestral del POA <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</p>	

	<p>instituciones rectoras. 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>Evidencias:</p> <p>5.1.3.1 Documento del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>5.1.3.2 Matriz de Riesgos y procedimientos.</p> <p>5.1.3.3 Procedimiento de auditoría.</p> <p>5.1.3.4 Programa de auditoría.</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se evidencia que acorde a la estructura que tiene los documentos del sistema de gestión se identifica a los responsables de los procesos y procedimientos, describiendo su responsabilidad, tareas, funciones y roles. También se evidencia que los responsables de los productos e indicadores en el Plan Operativo Anual y el PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.4.1 Documento del Sistema de Gestión de Calidad publicados en la carpeta compartida.</p> <p>5.1.4.2 Plan Operativo Anual</p> <p>5.1.4.3 Acuerdos de desempeño.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>5.1.4.4 Manual de Organización y Funciones. 5.1.4.5 Manual de Cargos Comunes y Típicos Clasificados.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es 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,</p>	

	<p>mediante el área de Control de Documentación, siempre velando por la ley marco.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.5.1 Documentos del Sistema de Gestión. 5.1.5.2 Historial de Cambios del Sistema de Gestión de Calidad. 5.1.5.3 Actualización del Mapa de Procesos. 5.1.5.4 Correos de intercambios.</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>El Sistema de Gestión de Calidad se encuentra basada en la Norma ISO 9001:2015, la cual es un estándar internacional de buenas prácticas, se evidencia que la UAF se encuentra inmerso en un proceso de cambio cultural y mejora continua en toda la institución, impactando esto en la optimización de los procesos y el aumento en la satisfacción de los clientes respecto a los servicios brindados.</p> <p>Así mismo, mediante la realización de benchmarking, se busca impulsar la innovación y el mejoramiento continuo de los procesos al adoptar las buenas prácticas de otras instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.6.1 Documento del Sistema de Gestión. 5.1.6.2 Webinars 5.1.6.3 Congresos nacionales e internacionales. 5.1.6.4 Minutas de reuniones.</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>En la 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</p>	

los colaboradores que conforman la institución, se pueden citar los siguientes instrumentos:

- Acuerdos y Evaluación de Desempeño
- 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.

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.

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.

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>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>Evidencia: 5.1.7.1 Informe de avances y seguimiento del PEI, Informe seguimiento PEI, 5.1.7.2 Matriz de POA, 5.1.7.3 Informes de Seguimiento POA, 5.1.7.4 Acuerdo de desempeño. 5.1.7.5 Informe de ejecución del Presupuesto Físico-Financiero, 5.1.7.6 Evaluación de desempeño 5.1.7.7 Indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP): SISMAP, NOBACI, evaluaciones de iTICge y Transparencias, Evaluaciones de gestión presupuestaria, 5.1.7.8 Memorias de Rendición de Cuentas.</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se evidencia que la UAF garantiza la protección de datos para ello ha implantado procedimientos y herramientas que garantizan la protección de los datos. La infraestructura tecnológica de la UAF cuenta con los últimos avances en seguridad de la información, seguridad de acceso, seguridad de autenticación, servidores estructurados y redundantes.</p> <p>También se cuenta con programaciones semanales de back ups de todos los colaboradores de la UAF.</p>	

	Evidencias: 5.1.8.1 Manual de Tecnologías de la Información y Comunicación. 5.1.8.2 Software, servidores.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>Se evidencia que la institución involucra a los grupos de interés, a través de sus sugerencias y observaciones en el proceso de mejora de los servicios que ofrece la institución; esto mediante consultas públicas, encuestas aplicadas, buzones de quejas y/o sugerencias, línea 311 y la encuesta de satisfacción al cliente.</p> <p>Evidencias: 5.2.1.1 Línea 311 5.2.1.2 Consultas realizadas autoridades nacionales e internacionales. 5.2.1.3 Encuestas de satisfacción.</p>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>Se evidencia que la institución realiza el monitoreo de procesos de quejas y denuncias a través del análisis de indicadores para desarrollar en base a los resultados mejoras a los servicios que las necesiten de modo que estén orientados a la mejora continua de los procesos.</p> <p>Evidencias: 5.2.2.1 Resultados de encuestas aplicadas.</p>	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia la aplicación de la diversidad y la gestión de género para satisfacer las necesidades y expectativas en la definición de resultados cuantificables en el PEI. Los productos y servicios brindados por la UAF están dirigidos y aplican a todos los géneros por igual.</p> <p>Desde la unidad se cuenta con una Política de Responsabilidad Social, donde incluye dentro de sus directrices políticas sobre diversidad e inclusión social.</p> <p>Evidencias: 5.2.3.1 Política de Responsabilidad Social</p>	<p>No se cuenta con una unidad de equidad de género y desarrollo.</p>
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Las informaciones y documentos destinados para el uso de los ciudadanos/clientes se encuentra disponible en el portal web institucional.</p> <p>Evidencias: 5.2.4.1 www.uaf.gob.do</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>La Organización:</p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>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>	

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.

Además, tenemos tres mesas en las 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

	<p>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 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>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>Evidencias:</p> <p>5.3.1.1 Minutas de reuniones. 5.3.1.2 Inventario de MOUS 5.3.1.3 Plan de Capacitación 5.3.1.4 Informes de reuniones de grupos de interés.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La institución tiene identificados los grupos de interés relevantes para trabajar y comunicarse en conjunto. Se realizan reuniones con los gremios y</p>	

	<p>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> <p>Evidencias:</p> <p>5.3.2.1 Inventario de MOUS. 5.3.2.2 Acuerdo de Interoperabilidad.</p>	
<p>3) Crea 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 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>Evidencia:</p>	

	<p>5.3.3.1 Informes de reuniones de grupos de interés.</p> <p>5.3.3.2 Agendas de reuniones.</p> <p>5.3.3.3 Estudios colgados en el portal web.</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</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"> • Comité Técnico, 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Inteligencia (ROS y RTE), • Comisión de Ética, • Comité de Compras, • Comité de Seguridad y Salud <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>Evidencias: 5.3.4.1 Documentos de creación de comités. 5.3.4.2 Acuerdos de interoperabilidad 5.3.4.3 Acuerdos y/o convenios interinstitucionales. 5.3.4.4 Transdoc</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Se evidencia la interacción con distintas instituciones, del Sector Público para facilitar la prestación de servicios y el intercambio de datos como son la Contraloría General de la República, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Presupuesto, Tesorería Nacional, Dirección General de Compras y Contrataciones, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación (OGTIC) entre otros.</p> <p>Se evidencia que el área de Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo y Tecnologías de la</p>	

	Información y Comunicación, trabajan en coordinación directa con el Ministerio de Hacienda y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para la implementación y puesta en marcha del Sistema de TRANSDOC.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>Por la naturaleza de la institución y la información que se maneja, no se puede utilizar asaciones para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> <p>Evidencias: Ley 155-17 contra lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	La institución, realiza encuesta de Satisfacción a los usuarios/clientes, así como encuesta de clima laboral para la toma de decisión para la implementación de acciones de mejora. Los resultados arrojados son utilizados para generar estrategias dirigida a la mejora continua de	

nuestros procesos, robustecimiento del sistema de gestión de calidad, mejora de la plataforma tecnológicas, así como mejorar el clima laboral y fortalecer las habilidades y competencias de nuestros colaboradores.

Dentro de los temas en los que se ha trabajado en los últimos 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, robustecimiento del sistema de tecnologías de la información y comunicación.

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

Resultado de encuesta de satisfacción Usuario:

2022: 88

2021: 68%

2020: 75%

Resultado de encuesta de clima laboral:

2022: 78%

2021: 77%

Evidencias:

6.1.1.1 Encuesta clima laboral,

6.1.1.2 Encuesta de Satisfacción

6.1.1.3 Team building,

<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Periódicamente se realizan una encuesta de satisfacción a nuestros usuarios con la finalidad de conocer la percepción en relación con la prestación de los servicios e información recibida. Esta práctica nos arroja resultados tangibles para generar estrategia de mejora continua de nuestros servicios.</p> <p>Resultado de encuesta al usuario (orientación al ciudadano): 2022: 71% 2021: 68%</p> <p>Resultado de clima laboral: (Calidad y Orientación al usuario) 2022: 90.50% 2021: 91.29%</p> <p>Evidencias: 6.1.2.1 Encuesta de satisfacción. 6.1.2.2 Resultados de encuestas aplicadas.</p>	
<p>3) 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>	

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).

Evidencias:

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)	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<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>Resultado de índice de transparencia promedio: 2022: 92.69 % 2021: 92.62%</p> <p>Evidencia: 6.1.4.1 Ley 155-17, 6.1.4.2 Calificaciones Indicadores presidenciales, 6.1.4.3 Informes 6.1.4.4 Página web.</p>	

5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No se han medido resultados sobre la percepción en cuanto al nivel de integridad y confianza hacia la organización y sus productos/servicios.
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<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</p>	

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 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.

Encuesta de Satisfacción (respuesta adecuada al servicio solicitado):

2022: 95%

2021:95%

2020: 84%

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

	<p>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.</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>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>Resultado de encuesta al usuario (Canales de servicios): 2022: 91% 2021: 76%</p>	

	<p>2020: 72%</p> <p>Evidencias: 6.1.2.2.1. Adquisición de inmueble. 6.1.2.2.2 Cubicación. 6.1.2.2.3 Horario disponible en el portal web. 6.1.2.2.4 Ubicación en google maps y portal web. 6.1.2.2.5 Ventanilla virtual en el portal web.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Periódicamente se mide a través de la encuesta de satisfacción la calidad de los servicios brindados. El grado de satisfacción a nivel de calidad se encuentra en los informes de encuesta de satisfacción aplicada.</p> <p>Resultado de encuesta al usuario (tiempo de espera): 2022: 71% 2021: 65% 2020: 57%</p> <p>Evidencias: 6.1.2.3.1 Informes de encuesta de satisfacción. 6.1.2.3.2 Memoria institucional. 6.1.2.3.3 Plataforma de GOAML</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza mediaciones sobre la diferenciación de los servicios en cuanto a las necesidades de las instituciones.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.4.1 Encuesta de satisfacción.</p>	<p>No se evidencia la medición de los servicios tomando en cuenta las necesidades específicas del cliente, segregados en edad, género.</p>

<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero (UAF) por su naturaleza vive constantemente innovando sus servicios, a los fines de brindar un soporte a los usuarios más seguro, en un ambiente de confianza, confiabilidad y veracidad de las informaciones que suministra. Para esto un aspecto fundamental es la innovación, tanto a nivel de proceso como la parte tecnológica. Se destaca la innovación a través del cambio de plataforma para recibir y registrar los sujetos obligados en la Plataforma GOAML, así como las innovaciones realizadas en la plataforma de Moodle para impartir capacitaciones a nuestro usuario.</p> <p>Resultado de encuesta al usuario (innovación): 2022: 91% 2021: 76% 2020: 72%</p> <p>Evidencias: 6.1.2.5.1 Encuesta de satisfacción. 6.1.2.5.2 Plataforma de GOAML. 6.1.2.5.3 Plataforma de Moodle.</p>	<p>No se han medido resultados sobre la percepción relacionada con la capacidad de la organización para la innovación.</p>
<p>6) Agilidad de la organización.</p>		<p>No se han medido resultados sobre la percepción relacionada con la agilidad de la organización.</p>
<p>7) Digitalización en la organización.</p>		<p>No se han medido resultados sobre la percepción relacionada con la digitalización en la organización.</p>

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del 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>Estadísticas:</p> <p>2021: Resuelta <5 días: 47% Resuelta >5 días: 53% Pendientes: 0%</p> <p>2020: Resuelta <14 días: 100%, equivalente a 22 solicitudes.</p> <p>Evidencia: 6.2.1.1.1 Estadísticas OAI, 6.2.1.1.2 Portal web institucional. 6.2.1.1.3 Memorias Institucionales</p>	

<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</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 año 2021, se recibió un total de 133 solicitudes, respondiendo todas dentro del plazo establecido. 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>Solicitudes de información recibidas: 2022: 77 2021: 133</p>	
--	---	--

	<p>2021: Resuelta <5 días: 47% Resuelta>5 días: 53% Pendientes: 0%</p> <p>2020: Resuelta <14 días: 100%, equivalente a 22 solicitudes.</p> <p>Evidencia: Estadísticas de la OAI, la sección de la OAI del informe de seguimiento POA de cada trimestre.</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se han evaluado los resultados de las medidas de evaluación respecto a errores.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	La Unidad de Análisis Financiero, no aplica para la carta compromiso, debido a la naturaleza de la institución.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>La Unidad de Análisis Financiero cuenta con nueve (9) canales de información: Oficina de Acceso a la Información, Porta web, Buzón de sugerencias, Consultas y chat en línea, Encuesta de Satisfacción, Instagram, youtube, twitter, correo electrónico, GOAML.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.1.1 Redes sociales. 6.2.2.1.2 Portal web institucional.</p>	

2) Disponibilidad y exactitud de la información.

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.

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 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.

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

	<p>(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>Encuesta de satisfacción al usuario (exactitud de la información)</p> <p>2021: 71% 2022: 68% 2020: N/A</p> <p>Evidencia: 6.2.2.2.1 Ejecuciones presupuestarias y de compras y contrataciones, programas y proyectos, 6.2.2.2.2 Mesa de ayuda, OAI y Redes Sociales, Página Web., Plataformas DIGEPRES, NOBACI, SISMAP, iTICge Listado de asistencia y programa de capacitaciones. 6.2.2.2.3 Página Web, sección de Transparencia SAIP y el 311, Datos Abiertos. Imagen del sistema de Contabilidad</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	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.

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:

- Las auditorías internas
- Indicadores presidenciales de seguimiento mensual
- Memoria de Gestión Institucional Anual
- Plan Estratégico con su informe de seguimiento anual
- Seguimiento Trimestral del POA

La institución ha desarrollado la medición se de rendimiento con la elaboración del Informe de Ejecución del Presupuesto Físico Financiero entregado a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)

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>Evidencia: 6.2.2.3.1 Informes de Seguimiento POA, 6.2.2.3.2 Informe de seguimiento del Plan Estratégico, 6.2.2.3.3 Portal de transparencia institucional www.uaf.gob.do. 6.2.2.3.4 Indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Mensualmente se publican los reportes requeridos en el portal de transparencia acorde a las disposiciones reglamentarias, se incluyen los informes solicitados por los órganos rectores, así como las ejecutorias y noticias de la unidad.</p> <p>Resultado de índice de transparencia promedio: 2022: 92.69 % 2021: 92.62%</p> <p>Disponibilidad de datos: 2022: 91% 2021: 76% 2020: 72%</p> <p>Evidencia: 6.2.2.4.1 Informe de Evaluación Subportal de Transparencia.</p>	
<p>5) 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>No se ha medido resultados sobre el horario de atención de los diferentes servicios.</p>

	<p>Evidencias: 6.2.2.5.I Publicación en la página web www.uaf.gob.do</p>	
<p>6) Tiempo de espera.</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>2021: Resuelta <5 días: 47% Resuelta >5 días: 53% Pendientes: 0%</p> <p>2020: Resuelta <14 días: 100%, equivalente a 22 solicitudes.</p> <p>Evidencia: 6.2.2.6.I Estadísticas OAI,</p>	

	<p>6.2.2.6.2 Estadísticas de Análisis, 6.2.2.6.3 Memorias Institucionales</p> <p>.</p>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</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>Encuesta de satisfacción (tiempo para prestar el servicio):</p> <p>2022: 71% (+6) 2021: 65% (+8) 2020: 57%</p> <p>Evidencia: 6.2.2.7.1 Estadísticas OAI, 6.2.2.7.2 Estadísticas de Análisis, 6.2.2.7.3 Memorias Institucionales</p>	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>La institución ofrece un servicio gratuito, para el ciudadano y para las autoridades competentes que reciben.</p> <p>Evidencia:</p>	

	6.2.2.8.1 Portal web institucional Servicios www.uaf.gob.do	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Disponemos de información clara, precisa y verás de la gestión de servicios en nuestro portal web. La institución no aplica para carta compromiso.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.9.1 Portal Web www.uaf.gob.do Servicios 6.2.2.9.2 Observatorio del MAP</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	<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</p>	

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

El proceso de diseño del logo también se realizó como forma de relanzar la imagen institucional, se procuraron los siguientes requisitos para el mismo:

- El logo debe de reflejar lo que somos,
- Que hacemos,
- Que nos identifique como UAF.
- Que no se parezca a ninguna otra UAF

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.

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.

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 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 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.

Para la actualización del software de gestión de la UAF, se ha llevado a cabo un proceso de

	<p>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>Evidencias: 6.2.3.1.1 página web, mural, 6.2.3.1.2 Solicitud de modificación de documentación, 6.2.3.1.3 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, 6.2.3.1.3 Congreso antilavado, minutas de reuniones con GoaMI, 6.2.3.1.4 comunicaciones y minutas de socialización, borradores, 6.2.3.1.5 Encuesta de capacitaciones y ejecución del programa. 6.2.3.1.6 Comunicación sobre detección de necesidades a las autoridades competentes y supervisores, 6.2.3.1.7 minutas de reuniones con GoaMI,</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Se cuenta con buzón de sugerencia institucional y vía página web y con la línea 311.</p> <p>Solicitudes de información 2022: 76 Quejas recibidas 2022: 0 Porcentaje: 0%</p> <p>Solicitudes de información 2021: 133</p>	

	<p>Quejas recibidas 2022: 0 Porcentaje: 0%</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 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</p>	<p>No se ha medido el resultado sobre el grado de implementación de nuevos métodos para atender a los ciudadanos/clientes</p>

	<p>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>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>Evidencias: 6.2.3.3.1 Lista de acuerdos y/o convenios nacionales e internacionales firmados con la UAF, 6.2.3.3.2 Publicada en la página web, 6.2.3.3.3 Servicios en línea. 6.2.3.3.4 Plataforma GOAML</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>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>No se evidencia la encuesta de satisfacción segregado 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>Evidencia: 6.1.3.4.1 Política de Responsabilidad Social 6.1.3.4.2 Informe de encuesta de satisfacción.</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>En el proceso de gestión de los Grupos de Interés de la UAF se establece la realización de una consulta de seguimiento a las necesidades y expectativas expuestas por los distintos grupos de interés</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</p>	<p>No se ha medido el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>

	<p>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.</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 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.</p> <p>Evidencias: 6.2.3.5.1. Resultados de la Evaluación del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)” al país en materia de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. 6.2.3.5.2 comunicaciones e informes enviados al CONCLAFIT</p>	
--	--	--

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Por la naturaleza de la institución los ciudadanos no tienen acceso a los productos y servicios. Nuestros clientes se encuentran definidos en la Ley 155-17.</p> <p>El flujo de información con nuestros clientes se evidencia mediante las comunicaciones remitidas vía correo y/o consulta, mediante las plataformas disponibles.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.4.1.1 Correos electrónico 6.2.4.1.2 Avisos colgados en la plataforma, portal web y redes sociales.</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Mensualmente se publican los reportes requeridos en el portal de transparencia y se incluyen los documentos que aplican del Sistema de Gestión de Calidad, las ejecutorias, procesos de compras, ejecución presupuestaria y los informes de seguimientos, así como las informaciones requeridas por los órganos rectores. En los informes del portal de transparencia se visualiza el resultado obtenido en este renglón.</p> <p>Resultado de índice de transparencia promedio alcanzado citamos: 2022: 92.69 % 2021: 92.62%</p> <p>Evidencias: 6.2.4.2.1 Portal de transparencia. 6.2.4.2.2 Reportes de calificación del portal de transparencia.</p>	

	6.2.4.2.3 Comunicación de calificaciones emitidas por el órgano rector.	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.I. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>La institución realizó una encuesta de clima a fin de medir lo que dice en el ejemplo y los resultados fueron un 77% de satisfacción. A partir de ahí, se presentó un plan de trabajo para abordar los temas que resultaron ser relevantes dentro de la encuesta.</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>Para la sociedad y nuestros clientes, la Unidad de Análisis Financiero realiza desde su creación</p>	No se evidencian mediciones de la percepción de los colaboradores sobre la responsabilidad social de la organización.

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.

Resultado de encuesta al renglón (identidad con la institución y valores):

Pregunta1: Mi institución es el mejor lugar para trabajar:

2022: 70%

2021: 74.20%

Pregunta2: Siento orgullo por formar parte de mi institución.

2022: 85%

2021: 88.71%

Evidencias:

7.1.1.1.1 Informe de Encuesta clima,

7.1.1.1.2 team building,

7.1.1.1.3 encuestas al personal,

<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La institución involucra a los directivos en la toma de decisiones y asegura conozcan la misión, visión y valores. 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, 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>Resultado de encuesta: Pregunta1: Mis superiores comunican la visión, misión y valores de la organización. 2022: 87.50% 2021: 83.87%</p> <p>Pregunta2:</p> <p>Evidencia: 7.1.1.2.1 Difusión de la misión, visión y valores.</p>	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	7.1.1.2.2 Fondo de pantalla de los ordenadores.	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>La institución, desde Planificación y Desarrollo, cuenta procedimiento 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>Resultado de encuesta de clima:</p> <p>I. Mejora y Cambio: 2022: 78% 2021: 77.10%</p> <p>Preguntas: ¿En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios? 2022: 90% 2021: 90.32%</p>	

	<p>¿En mi institución existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar? 2022: 67.50 % 2021: 64.52 %</p> <p>¿Participo en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de mi institución? 2022: 70% 2021: 59.68%</p> <p>¿Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar? 2022: 82.50% 2021: 88.71%</p> <p>¿Mi supervisor me alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo? 2022: 80% 2021: 77.10%</p> <p>Evidencias: 7.1.1.3.1 Procedimiento de Auditorías Interna, 7.1.1.3.2 Informe de auditoría 7.1.1.3.3 Plan de Acción de Mejoras. 7.1.1.3.4 Plan de capacitación.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</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.</p> <p>Asimismo, para prevenir comportamientos no éticos se realizó un proceso de reclutamiento del</p>	

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.

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

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.

Asimismo, de acuerdo con la encuesta de clima realizada en 2021, el 77 % de los empleados considera que hay comunicación efectiva dentro de la institución

Resultado de encuesta de clima laboral:

Renglón: Identidad con la institución y valores:

2022: 88%

2021: 90.97%

Renglón: Austeridad y Combate a la corrupción:

2022: 91.88%

2021: 89.92%

Evidencia:

7.1.1.4.1 Acta de conformación d la CEP

	<p>7.1.1.4.2 Código de Ética 7.1.1.4.3 Encuesta de Clima Laboral.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</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> <p>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>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 institución realiza encuestas y consultas a las autoridades competentes y supervisores, a los fines darles participación en el proceso.</p> <p>Resultado de encuesta de clima:</p> <p>Renglón Mejora y Cambio:</p>	

	<p>2022: 78% 2021: 77.10%</p> <p>Calidad y Orientación al Usuario: 2022: 90.50% 2021: 91.29%</p> <p>Evidencias: 7.1.1.5.1 Buzones de Sugerencias 7.1.1.5.2 Encuesta de satisfacción 7.1.1.5.3 Encuesta de clima laboral 7.1.1.5.4 Reuniones gerenciales.</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 la sociedad y 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>Evidencia: 7.1.1.6.1 Política de Responsabilidad Social 7.1.1.6.2 Plan de Gestión Ambiental,</p>	

	7.1.1.6.3 foto de entrega de donaciones	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Cómo parte de la mejora continua, la institución aplica encuesta de clima organizacional para medir la percepción y generar cambios de innovación en base al resultado obtenido mediante la siguiente pregunta: "Impulsa cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar".</p> <p>Resultado de encuesta de clima laboral:</p> <p>Renglón Mejora y Cambio: 2022: 78% 2021: 77.10%</p> <p>Preguntas:</p> <p>¿Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar? 2022: 82.50% 2021: 88.71%</p> <p>¿Mi supervisor me alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo? 2022: 80% 2021: 82.26</p> <p>¿En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios? 2022: 90% 2021: 90.32%</p> <p>Evidencias: 7.1.1.7.1 Encuesta de Clima Organizacional.</p>	

	7.1.1.7.2 Informe de resultado de encuesta clima organizacional- 7.1.1.7.3 Plan de acción.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Se ha aplicado de encuesta de clima laboral donde se mide el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la institución.</p> <p>Resultado de encuesta de clima laboral:</p> <p>Renglón Uso de la tecnología 2022: 85% 2021: 83.07%</p> <p>Evidencias: 7.1.1.8.1 Encuesta de clima laboral 7.1.1.8.2 Resultado de encuesta de clima laboral.</p>	
9) La agilidad de la organización.		No se han medido resultados sobre la agilidad de la organización.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>Se ha aplicado la Encuesta de Clima Laboral y en relación con la pregunta "Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas".</p> <p>Resultado de encuesta de clima laboral:</p> <p>Renglon Liderazgo y participación:</p>	

	<p>2022: 83% 2021: 80.64%</p> <p>Pregunta: ¿Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas? 2022: 87.50 2021: 80.64%</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.2.1.1 Encuesta de clima laboral 7.1.2.1.2 Resultado de encuesta de clima.</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se ha aplicado la Encuesta de Clima Laboral y en relación con la pregunta “Conozco la normativa aplicada en mi trabajo (procedimiento, procesos, entre otros)”.</p> <p>Resultado de encuesta de clima:</p> <p>Renglon Normatividad y proceso 2022: 88.75% 2021: 90.32%</p> <p>Pregunta: ¿Conozco la normativa aplicada en mi trabajo (procedimiento proceso, entre otros)? 2022: 95% 2021: 96.78%</p> <p>Evidencia: 7.1.2.2.1 Encuesta de clima laboral</p>	

	7.1.2.2.2 Resultado de encuesta de clima	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se ha aplicado la Encuesta de Clima Laboral y en relación con la pregunta "Mi supervisor distribuye el trabajo de acuerdo con capacidades o competencias"</p> <p>Resultado de encuesta</p> <p>¿Mi supervisor distribuye el trabajo de acuerdo con capacidades o competencias? 2022: 82.50% 2021: 83.87 %</p> <p>Evidencias: 7.1.2.3.1 Encuesta de clima laboral 7.1.2.3.2 Informe de encuesta 7.1.2.3.3 Acuerdos de desempeño</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Se ha aplicado la Encuesta de Clima Laboral y en relación con la pregunta "El área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal de mi institución."</p> <p>Resultado de encuesta:</p> <p>Renglón Capacitación especializada y desarrollo: 2022: 94% 2021: 90%</p> <p>Pregunta: ¿El área de recursos humanos desarrollo el potencial del personal de mi institución: 2022: 82.50%</p>	

	<p>2021: 69.36%</p> <p>Evidencias: 7.1.2.4.1 Encuesta de clima laboral 7.1.2.4.2 Informe de encuesta 7.1.2.4.3 Resultado de encuesta</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Se ha aplicado la Encuesta de Clima Laboral y en relación con la pregunta "En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna."</p> <p>Resultado de encuesta</p> <p>Renglón Comunicación 2022: 80.83% 2021: 82.26%</p> <p>¿En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna? 2022: 80% 2021: 77.42%</p> <p>Evidencias: 7.1.2.5.1 Encuesta de clima laboral 7.1.2.5.2 Informe de encuesta 7.1.2.5.3 Resultado de encuesta.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Se evidencia que en la UAF se reconoce a los colaboradores que durante el año se destacan por un desempeño sobresaliente, realizando un acto de reconocimiento y la entrega de placa, días libres o incentivo económico.</p>	

	<p>Mediante políticas internas, se reconocen los esfuerzos de los colaboradores.</p> <p>En otro orden, respecto a la Encuesta del Clima Organizacional 2022 se mide el impacto de cuando hace algo extraordinario.</p> <p>Resultado de encuesta de clima laboral</p> <p>Renglón Reconocimiento laboral: 2022: 82% 2021: 52.15%</p> <p>Renglón Colaboración y Trabajo en equipo: 2022: 84.38% 2021: 86.29%</p> <p>Evidencias: 7.1.2.6.1 Encuesta de clima laboral 7.1.2.6.2 Informe de clima laboral 7.1.2.6.3 Política de reconocimiento laboral.</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Se evidencia en el informe de la Encuesta de Clima Laboral el resultado de satisfacción de los colaboradores a la pregunta "Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar"</p> <p>Resultado de encuesta de clima laboral:</p> <p>Renglón Mejora y Cambio 2022: 78% 2021: 77.10%</p>	

	<p>Pregunta ¿Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar? 2022: 82.50% 2021: 88.71%</p> <p>Evidencias: 7.1.2.7.1 Encuesta de clima laboral 7.1.2.7.2 Informe de clima laboral</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<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</p>	

	<p>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>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>Resultado de encuesta de clima laboral</p> <p>Renglón Calidad de Vida laboral</p> <p>2022: 80.83% 2021: 79.57%</p> <p>Pregunta ¿Mi institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional?</p> <p>2022: 72.50% 2021: 75.81%</p> <p>Evidencia:</p> <p>7.1.3.1.1 Código de ética</p>	
--	--	--

	<p>7.1.3.1.2 Encuesta de clima laboral 7.1.3.1.3 Sensibilización del código de ética</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la 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. Se evidencia la aplicación de encuesta de clima laboral, en donde los resultados arrojan la percepción y sentimiento de las buenas relaciones laborales.</p> <p>Resultados de encuesta de clima laboral.</p> <p>Renglón Balance Trabajo Familia.</p> <p>2022: 74% 2021: 67.42</p> <p>¿Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia? 2022: 82.50% 2021: 58.06%</p> <p>¿Mi institución me informa sobre la prestación de guarderías o cuidados de niños? 2022: 7.50%</p>	

	<p>2021: 9.67%</p> <p>¿Me apoya en la institución cuando tengo urgencia familiar? 2022: 100% 2021: 93.55%</p> <p>¿Participo en los eventos familiares que se organizan en mi institución? 2022: 90.00% 2021: 82.26%</p> <p>¿En mi área se respeta el horario de trabajo? 2022: 90% 2021: 93.54%</p> <p>Evidencias: 7.1.3.2.1 Encuesta de clima laboral 7.1.3.2.2 Resultado de encuesta de clima laboral 7.1.3.2.3 Código de Ética</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se ha aplicado la encuesta de Clima Laboral, en relación con la pregunta "En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción".</p> <p>Resultado de encuesta de clima laboral.</p> <p>Renglón Equidad y Género. 2022: 59.17% 2021: 52.15%</p> <p>¿En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres?</p>	

	<p>2022: 80% 2021: 75.81%</p> <p>Evidencias: 7.1.3.3.1 Encuesta de clima laboral 7.1.3.3.2 Informe de encuesta de clima laboral</p>	
<p>4) Las instalaciones 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 localización. 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>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>En la encuesta de clima laboral se mide la percepción de los colaboradores con la pregunta "En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo"</p>	

	<p>Resultado de encuesta de clima. 2022: 67.50% 2021: 64.51%</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.3.4.1 Encuesta de clima laboral. 7.1.3.4.2 Resultado de encuesta de clima laboral.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Se evidencia e levantamiento del plan de capacitación en base a las necesidades y robustecimiento de las competencias técnicas de sus colaboradores. En la aplicación de la encuesta de clima organización</p> <p>Resultado de encuesta de clima:</p> <p>Servicio Profesional de Carrera: 2022: 62.50% 2021: 61.29%</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.4.1.1 Plan de Capacitación 7.1.4.1.2 Encuesta de clima 7.1.4.1.3 Reporte de capacitaciones.</p>	

<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Se evidencia que, en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, los colaboradores expresan que el equipo trabaja en conjunto por un objetivo en común. Igualmente, respecto a la motivación del personal, se visualiza en la respuesta emitidas por los colaboradores en la encuesta.</p> <p>Resultado de encuesta de clima.</p> <p>¿Me siento feliz haciendo mi trabajo? 2022: 90% 2021: 69.36%</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.4.2.1 Informe de encuesta de clima</p>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</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>Resultado de encuesta de clima laboral.</p> <p>Renglón Capacitación Especializada y Desarrollo. 2022: 94.00% 2021: 90.00%</p>	

	<p>¿En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización? 2022: 92.50% 2021: 87.10%</p> <p>Evidencias: 7.1.4.3.1 Plan de Capacitación 7.1.4.3.2 Reporte del plan de capacitación. 7.1.4.3.3 Informe de encuesta de clima.</p>	
--	--	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<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.</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.</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>Resultado de encuesta de clima:</p> <p>Renglón Enfoque a resultado y productividad 2022: 89.38% 2021: 85.08%</p> <p>¿Mi supervisor logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto? 2022: 90% 2021: 88.71%</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.2.1.1.1 Reporte de absentismos 7.2.1.1.2 Reporte de rotación 7.2.1.1.3 Encuesta de clima laboral.</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia en el resultado de la aplicación de la encuesta de Clima Laboral, en nivel de percepción de los empleados de la UAF al preguntarle "Participo en la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de mi institución"</p> <p>También se evidencia la participación de los colaboradores en los diferentes planes de acciones, planes operativos, planes de compras, donde se involucra a todo el personal.</p>	

	<p>Resultado de encuesta de clima 2022: 77.10% 2021: 78.00%</p> <p>¿Participo en la elaboración y la implementación de los planes mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de mi institución? 2022: 70.00% 2021: 59.68%</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.2.1.2.1 Informe de encuesta de clima laboral. 7.2.1.2.2 Planes de acciones.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Se evidencia en los reportes del comité de ética que no se han presentado dilemas éticos durante el periodo 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.2.1.3.1 Informes de dilemas o incidentes éticos</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la 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. 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</p>	

	<p>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>Se evidencia la participación de los colaboradores de forma voluntaria en la entrega de donaciones a realizada a una fundación sin fines de lucro.</p> <p>En el año 2021: Se realizó dos (2) actividades de responsabilidad social</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.2.1.4.1 Foto de la jornada de donaciones. 7.2.1.4.2 Boletín informativo.</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Se evidencia en la aplicación de la encuesta de Clima Laboral, el resultado en relación con la pregunta "En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial y respetuosa"</p> <p>Resultado de encuesta de clima laboral:</p> <p>Renglón Calidad y Orientación al Usuario. 2022: 90.50 2021: 91.29%</p> <p>¿En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial y respetuosa? 2022: 95.00% 2021: 96.77%</p>	

	Evidencias: 7.2.1.5.1 Encuesta de clima 7.2.1.5.2 Informe de encuesta de clima	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Se evidencia que la UAF monitorea y mide los indicadores de los objetivos entre los directivos y colaboradores, a través de la aplicación de los Acuerdos de Desempeño Laboral.</p> <p>Resultado de encuesta de clima laboral.</p> <p>Renglón Enfoque a Resultado y Productividad 2022: 89.38% 2021: 85.08%</p> <p>Evidencias: 7.2.2.1.1 Acuerdos de Desempeño Laboral 7.2.2.1.2 Reporte de Evaluación de Acuerdo de Desempeño. 7.2.2.1.3 Encuesta de clima laboral.</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Se evidencia que la UAF el grado de uso de herramienta digitales de información y comunicación, en la aplicación de la encuesta de clima organizacional, en la pregunta "Utilizo eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios". También periódicamente el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación,</p>	

	<p>envía encuestas digitales para monitorear el desempeño y capacidad tecnológica.</p> <p>Resultado de encuesta de clima laboral.</p> <p>Renglón Uso de Tecnología 2022: 85% 2021: 83.07%</p> <p>¿Utilizo eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos trámites y servicios? 2022: 85% 2021: 83.07%</p> <p>Evidencias: 7.2.2.2.1 Encuesta de clima organizacional. 7.2.2.2.2 Informe de encuesta de clima organizacional.</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Se evidencia que la institución lleva registro de asistencia del personal a las actividades de capacitación, así como monitorea la ejecución del plan de capacitación, alineado al Plan Operativo Anual de cara a fortalecer la competencia técnica del personal. El indicador relacionado con el desarrollo de las capacitaciones y habilidades es medido a través del acuerdo de desempeño de Recursos Humanos y medido también por el grado de implementación del plan de capacitación por el INAP.</p> <p>Plan de capacitación: 2022: No se ha medido. 2021: 70%</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>7.2.2.3.1 Informe de Plan Operativo Anual. 7.2.2.3.2 Informe de ejecución del Plan de Capacitación remitido al INAP. 7.2.2.3.3 Evaluación de satisfacción de las capacitaciones.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Anualmente se realiza el reconocimiento a los servidores por su labor meritoria, compensándoles a los colaboradores por su desempeño sobresaliente, realizando acto de reconocimiento y/o incentivo económico.</p> <p>2022: Se reconocieron 10 colaboradores. 2021: Se felicitó a los colaboradores por el logro de las metas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.2.2.4.1 Política de reconocimiento laboral. 7.2.2.4.2 Acuerdo de desempeño 7.2.2.4.3 Reporte de evaluaciones. 7.2.2.4.4 Actividad de reconocimiento.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Documento Externo
SGC-MAP

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	<p>Se evidencia que la institución realiza actividades de responsabilidad social, como parte del compromiso asumido en la política de responsabilidad social, mediante el aporte voluntario de los colaboradores de la UAF para realizar donaciones a instituciones sin fines de lucros.</p> <p>Evidencias: 8.1.1.1 Política de Responsabilidad Social 8.1.1.2 Actividades de donaciones realizadas</p>	No se muestran evidencias de mediciones de la percepción que tiene la sociedad sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se han medido resultados en relación a la reputación de la organización.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Por la naturaleza de la institución, la misma no puede ser prestada para realizar actividades abiertas o prestar sus instalaciones.	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	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 GAFILAT. Los resultados de dicha evaluación tienen	

	<p>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>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 respecta 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.</p> <p>Evidencias: 8.1.4.1 Resultados de las evaluaciones mutua del GAFILAT. 8.1.4.2 Índice de riesgo de Basilea.</p>	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		No se han medido resultados sobre la opinión del público en general sobre la transparencia de la organización y su comportamiento.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se han medido resultados en relación con la percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se han medido resultados sobre la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>		<p>No se han medido indicadores relacionados a las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.</p>
<p>2) Frecuencia 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 evidencia la retroalimentación periódica entre la UAF, autoridades competentes y organismos homólogos, mediante la respuesta oportunas a los</p>	

	<p>requerimientos, participación activa a las reuniones de los grupos de interés y capacitaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.2.2.1 Publicaciones en los medios, redes sociales.</p> <p>8.2.2.2 Minutas, informes de participación a reuniones.</p> <p>8.2.2.3 Participación Congresos.</p> <p>8.2.2.4 Informes remitidos.</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>Se cuenta con evidencia que la División de Comunicación monitorea el tratamiento de los medios de comunicación digitales, respecto a la cobertura y cuantifica las estadísticas de manera mensual.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.2.3.1.1 Informe de cobertura de los medios digitales.</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de</p>		<p>No se han medido resultados de actividades que generen información para la tabulación de datos sobre</p>

<p>minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>		<p>el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo 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"> • PEI de GAFILAT, para este proyecto se está contando con el apoyo técnico de la encargada de Planificación y Desarrollo de la UAF • 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. • Reunión de jefes de TIC, se está contando con el apoyo técnico del de TIC de la UAF • Mejora de Insumos para evaluaciones mutua, se está contando con el apoyo técnico de la Directora de Coordinación de la UAF • Auditorías Financieras a GAFILAT, se está contando con el apoyo técnico de la Encargada de Contabilidad de la UAF <p>Evidencias: 8.2.5.1 Boletines institucionales 8.2.5.2 Correos institucionales</p>	

6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).

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.

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.

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

	<p>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 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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.2.6.1 Congresos Internacional sobre LA/FT/PADM.</p> <p>8.2.6.2 Jornada de sensibilizaciones a sujetos obligados.</p> <p>8.2.6.1 Talleres especializados a autoridades competentes.</p> <p>8.2.6.4 Acuerdos y/o memorándum de entendimientos firmados.</p> <p>8.2.6.5 Encuentro con autoridades competentes y organismos homólogos.</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>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 han realizado diversas jornadas para la limpieza y desinfección de todas las áreas de la institución como prevención y mitigación de los riesgos existentes de contagio del virus. Así como jornada de prevención de prueba de covid para todo el personal.</p>	

	<p>Evidencias: 8.2.7.1 Jornada de pruebas covid. 8.2.7.2 Protocolo COVID 8.2.7.3 Boletines informativos.</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>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>Evidencia: 8.2.8.1 Actividades de responsabilidad social 8.2.8.2 Donaciones realizadas.</p>	<p>No se han medido resultados sobre la percepción de la institución relacionada con su responsabilidad social.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Documento Externo
SGC-MAP

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se evidencia que la UAF mide el resultado de sus servicios en termino de calidad, mediante la realización de encuesta posterior al servicio brindado.</p> <p>Mesa de ayuda y la división de prevención suministran encuesta de retroalimentación del servicio brindado, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio ofertado.</p> <p>Evidencias: 9.1.1.1 Encuesta de satisfacción. 9.1.1.1 Resultados de encuestas.</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>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>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</p>	

	<p>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 este en un ambiente de prueba.</p> <p>Se evidencia el fortalecimiento de las capacidades de la institución impactado de forma positiva en el aumento de las cantidades de RTE y RTO recibido por nuestros usuarios.</p> <p>Evidencias: 9.1.2.1 Informe de aumento de demanda. 9.1.2.2 Memoria institucionales.</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</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</p>	

internacional ante los distintos organismos, alcanzando importantes funciones de dirección.

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

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.

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.

Evidencias:

- 9.1.3.1 Redes sociales,
- 9.1.3.2 Estudios estratégico
- 9.1.3.3 Memorandum de entendimientos.
- 9.1.3.4 Boletines institucionales.
- 9.1.3.5 Memoria institucional.

<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios 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>Evidencias: 9.1.4.1 Plataforma SIGOB 9.1.5.2 Indicadores: SISMAP, NOBACI, SISCOMPRA, Transparencia, iTICge.</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>La UAF periódicamente es medida por el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión pública, a los fines de ver el nivel de cumplimiento de la institución frente a las normativas, lineamientos y directrices de los órganos rectores. Los resultados de las evaluaciones periódica se visualizan en la plataforma del SIGOB, así como en cada una de las plataformas web de los órganos rectores el cual publican el resultado obtenido por cada una de la institución del estado.</p> <p>Evidencia:</p>	

	9.1.5.I Indicadores del SMMGP	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<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> <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</p> <p>Asimismo, la institución firma acuerdos de cooperación y promoción con otros órganos y organizaciones nacionales e internacionales, con la</p>	

	<p>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>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.</p> <p>Evidencias: 9.1.6.1 Certificaciones obtenidas en la OGITC. 9.1.6.2 Plataforma GOALM. 9.1.6.3 Indicador iTICge.</p>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Los resultados de la implementación de reformas en el sector público se puede visualizar a través de los indicadores que miden el grado de cumplimiento de las normativas vigentes en el sector público, a</p>	

	<p>través de la plataforma del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) y a través del SIGOB.</p> <p>Se visualiza en los diferentes portales de los órganos rectores el resultado de las implementaciones de las normativas y reformas del sector público a través de los siguientes indicadores: SISMAP, iTICGE, NOBACI, SISCOMPRAS, Cumplimiento de la Ley 200-04.</p> <p>Evidencias: 9.1.7.1 Indicador del SMMGP 9.1.7.2 Memoria institucional. 9.1.7.3 Reporte del SIGOB.</p>	
--	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se evidencia la rendición de cuenta en cuanto a la eficiencia de la organización en relación a la gestión de los recursos disponibles, gestión de recursos humanos, gestión de conocimiento e de la instalación de la UAF, en los informes de seguimiento al POA y al PEI, así como en las memorias de rendición de cuenta.</p> <p>Evidencias: 9.2.1.1 Portal Web, www.uaf.gob.do 9.2.1.2 Memoria institucional. 9.2.1.3 Informes de ejecución presupuestario</p>	

	9.2.1.4 Informes trimestrales publicados en el portal web.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<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>	

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 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.

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 AC, a la par con varias reuniones de socialización

	<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>Evidencias: 9.2.3.1 Aumento de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>		<p>No se ha medido resultados documentados de benchlearning.</p>
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>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</p>	

	<p>alianzas y sinergias que fortalezcan la misión de la institución.</p> <p>La institución cuenta con Programa de pasantías y capacitación cruzadas 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>Evidencias: 9.2.4.1 Informe de inventario de MOUS, 9.2.4.2 Informe de capacitaciones realizadas y cantidad de beneficiarios. 9.2.4.3 Memoria Institucional 9.2.4.4 Intercambio de base de datos. 9.2.4.5 Acuerdos de intercambio de información. 9.2.4.6 Acuerdo de interoperabilidad.</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>La 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</p>	

	<p>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>Evidencia: 9.2.5.1 Data Center y Sistemas de Información disponibles, 9.2.5.2 Plataforma GoAml, 9.2.5.3 Licencias informáticas y software. 9.2.5.4 Proyecto para el Data Center Alternativo 9.2.5.5 Resultado de satisfacción de los usuarios.</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>		<p>No se evidencia los resultados de las auditorías internas 2020 y 2021.</p>
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Se evidencia los resultados de cumplimiento a las normativas nacionales, mediante las certificaciones obtenidas ante la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación OGTIC.</p> <p>Evidencias: 9.2.7.1 Portal Web. 9.2.7.2 Certificaciones A2, A3, A4, EI</p>	

<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos 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>Evidencia: 9.2.8.1 Reportes del SIGEF 9.2.8.2 Memoria Institucional 9.2.8.3 Resultado indicador IGP</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>		<p>No se han medido estadísticas en relación con eficiencia de costo-efectiva (impacto logrados al menor costo).</p>

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