



**GUIA CAF 2013  
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**  
**UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO**  
**FECHA**  
**MARZO 2019**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Evaluación Individual.**

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

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

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>En la Unidad de Análisis Financiero se tiene formulado su Plan Estratégico Institucional 2019-2022, el cual establece la revisión periódica de la misión, visión y valores (cada 4 años). La última revisión se realizó en el año 2019 para la emisión de éste, en la cual se aplicó una metodología de trabajo que involucró a los grupos de interés.</p> <p>La Misión y Visión se encuentran enmarcada en la recepción, en los carnet de los empleados de la institución, hacemos mención en todas las actividades, a la vez que monitorea el empoderamiento de los empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b> reuniones, enmarcado en la recepción, registro de participantes agenda, lista de asistencia, minutas, foto.</p> <p>Tenemos un marco de valores bien definido, 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. Monitoreamos y evaluamos su cumplimiento con el apego al Código de Ética Institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b> enunciado de valores, reuniones, agenda de trabajo, portal de transparencia.</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y</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><b>Evidencias:</b> página web, mural, boletines, brochure, talleres, planes, proyectos, etc. El Plan Estratégico Institucional (2019- 2020) 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: Fotos y minuta de reuniones La Institución está en la etapa de la conformación de la comisión de ética, pero cuenta con un Código de Ética dirigido a los servidores de la institución 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><b>Evidencia:</b> listados de participación, fotos. La institución a través de la Ley 200-04 que establece la prevención a la corrupción para identificar la potenciales áreas de conflicto de interés y enfrentarse a los caso que se presenten. En la Unidad de Análisis Financiero se promueve la confianza, el respeto mutuo y el compromiso entre la dirección, encargados departamentales y sus colaboradores,</p>	
--	---	--

valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	promoviendo las iniciativas de estos en base a orientación permanente de la Directora General.  <b>Evidencia:</b> foto de trabajo en equipo.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</li>   <li>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</li>   <li>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</li> </ol>	<p>Se evidencia la existencia de estructuras que garantizan un buen sistema de gestión y detallan los cargos comunes y típicos de la carrera administrativa general y su correspondiente ubicación dentro de los grupos ocupacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico, Manual de Cargos Comunes y Típicos (RH-MA-001), Manual de Organización y Funciones (RH-MA-002) y Resolución UAF-RS-002-2018.</p> <p>La institución identifica las prioridades y los cambios necesarios para un mejor desempeño y logro de los objetivos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico, minutas de reuniones, Informes de la Directora General.</p> <p>Todas las áreas han elaborado sus POAs, con los cuales el Departamento de Planificación y Desarrollo le hará revisiones a cada departamento para realizar seguimientos a los objetivos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Matriz de POA.</p>	

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La Institución, está en proceso de implementación de la Gestión de Riesgo, en lo cual se está conformando la comisión de riesgo con el soporte del Departamento de Planificación y Desarrollo donde se evalúan y analizan los objetivos establecidos en el Plan Estratégico y los POAs; así como las Matrices de Riesgo, propuestas por las Normas de Control Interno (NCI) de la Contraloría General de la República.</p> <p><b>Evidencia:</b> Seguimiento POA, Plan Estratégico, Matriz NCI, Matrices de Riesgo, Informes de Actividades Realizadas</p> <p>La institución trabaja con la Guía de Autodiagnóstico CAF con la finalidad de implementar acciones de mejora en los puntos identificados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Guía CAF</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación realiza acciones para brindar a las distintas unidades las facilidades de una información más acabada y rápida, lo que nos ayuda a cumplir nuestros objetivos a la mayor brevedad posibles. Llevando nuestro Plan Estratégico alineado con la administración electrónica.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico, Pagina web, Imagen del sistema de Contabilidad, Imagen sistema de Activo Fijos, enlaces en los sistemas.</p> <p>La Directora General involucra diferentes áreas de la institución en diversos trabajos y proyectos con la creación de comisiones.</p>	
---	--	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Cartas de creación de comités, Miembros de las diferentes comisiones  A lo interno la institución mantiene una comunicación efectiva con todos los colaboradores a través de Correos electrónicos y comunicados. Externamente se mantiene informado al usuario de las actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b> Correos electrónicos, reportes.  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><b>Evidencia:</b> Minutas de reuniones, formularios de Mejoras, Presentaciones de POA.  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.</p> <p><b>Evidencia:</b> talleres y comunicaciones.</p>	
--	--	--



**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La Institución se rige bajo las diferentes Normas y Políticas, donde se establecen y se definen nuestros objetivos, tomando estos en cuentas 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><b>Evidencia:</b> POA, Portal, Valores de la Institución</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><b>Evidencia:</b> Manual de Código de Ética (DG-MA-001)</p> <p>La institución cuenta con controles internos definidos que para una mejor y eficaz información al personal. Utilizamos comunicaciones, Reuniones (Si lo Amerita), así como los Correos Electrónicos Institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Correos de la Institución, Minutas, Listado de Asistencia.</p>	

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La Institución en su Manual de Cargos Comunes y Típicos (RH-MA-001) y Manual de Organizaciones y Funciones (RH-MA-002) están bien definidas las responsabilidades para cada puesto, se le ofrece apoyo necesario, contribuyendo con suministrar los recursos necesarios, equipos, asesorías, comunicación y capacitaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Cargos Comunes y típicos (RH-MA-001), Manual de Organizaciones y Funciones (RH-MA-002), Capacitación, Fotos de áreas de trabajo</p> <p>La Directora General y los Encargados realizan actividades de Retroalimentación con los colaboradores de las diferentes áreas según el proceso que se está llevando a cabo; Pueden ser desde Reuniones, Correos Electrónicos, Llamadas, para cumplir con nuestros objetivos y así lograr un mejor desempeño individual y grupal.</p> <p><b>Evidencia:</b> Evaluación del Desempeño, Circulares, Murales, Capacitaciones A Empleados, Listas De Asistencias, Copias De Certificados, Minutas De Reuniones.</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><b>Evidencia:</b> Correos Electrónicos, Minutas de Actividades, Fotos de Actividades.</p>	
---	--	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>La institución promueve una cultura de aprendizaje y respalda e incentiva a sus colaboradores a participar en talleres y actividades propias de sus competencias, que los ayuden a seguir avanzando en sus metas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Talleres y Capacitaciones Realizadas, Fotografías, Lista de Participantes.</p>	
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>La institución demuestra la relación a través de la retroalimentación del personal, con recomendaciones para mejoras de los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Código de Ética (DG-MA-001)</p>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>La Institución para Reconocer y Premiar los esfuerzos de nuestros empleados de manera individual y/o colectiva, Son entregados bonos por desempeño, reconocimientos al esfuerzo y al trabajo, tomando en cuenta el tiempo de labor y el esfuerzo para aprender y seguir avanzando.</p> <p><b>Evidencia:</b> incentivos por desempeño a los empleados.</p>	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución respeta y responde las necesidades del personal cada vez que es necesario, dándole su apoyo siempre.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formularios de Acción de Personal donde especifica: Permisos, Licencias, Estudio, Vacaciones y Casos Especiales.</p>	

**SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</li>   <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li>   <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li>   <li>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</li> </ol>	<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><b>Evidencia:</b> Listados de Participación, Reportes de análisis.</p> <p>A través de las informaciones ofrecidas a la Autoridades Competentes, la institución ha contribuido a definir políticas públicas relacionadas contra el Lavado de Activos Financiamiento de Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masivas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos con las Autoridades Competentes.</p> <p>A través de las informaciones ofrecidas a la Autoridades Competentes, la institución ha contribuido a definir políticas públicas relacionadas contra el Lavado de Activos Financiamiento de Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masivas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos con las Autoridades Competentes.</p> <p>Los objetivos y metas de la Institución están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales asignadas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico, Memorias de Gestión.</p>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</li> <li>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</li> <li>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</li> <li>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</li> <li>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</li>   <li>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</li> </ol>	<p>La institución desarrollar y mantiene alianzas y trabajos en red con las Autoridades Competentes.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de Reuniones.</p> <p>La institución participa en actividades y talleres de concientización LA/FT/PADM</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos y convocatoria. A través de las informaciones publicadas en nuestra página web de la institución busca a los Sujetos Obligados y no Obligados los servicios ofrecidos resaltando el trabajo y el reconocimiento de la institución en la sociedad.</p> <p><b>Evidencia:</b> Pagina Web. En nuestra Página Web se pueden ver los productos y servicios que brindamos a los grupos de interés y además se visualiza todos los programas y proyectos realizados con los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Página web, Fotos.</p>	
---	---	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</li> <li>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</li> <li>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</li> <li>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</li> <li>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con</li> </ol>	<p>La institución tiene identificados los grupos de interés relevantes para trabajar y comunicarse en conjunto.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico 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.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes de reuniones el Grupos de interés La Dirección de Coordinación realiza reuniones con las Autoridades componentes, Comité Nacional Contra El Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (CONCLAFIT), Grupo de Acción Financiera (GAFI), Entidades Homologas y demás grupos de interés con el fin de conocer la necesidades para fortalecer el servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b> informes de actividades con los Grupos de interés. El Departamento de Planificación y Desarrollo recopila de forma sistemática información relevante de gestión de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Memoria Institucional El Plan Estratégico Institucional con la colaboración de todas las áreas de la</p>	

CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	<p>institución realizó un análisis FODA para la formulación de los objetivos y metas incluidos en el plan.</p> <p><b>Evidencia:</b> Análisis FODA.</p>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</li> <li>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</li> <li>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</li> </ol>	<p>A partir de la misión y visión la institución se ha elaborado el Plan Estratégico Institucional correspondientes al 2019-2022.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual de las áreas</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.</p> <p><b>Evidencia:</b> minuta de reuniones, encuestas de revisión de necesidades por medio de las preguntas y evaluaciones o análisis</p> <p>La División de Planificación y Desarrollo evalúa las necesidades de los servicios ofertados a los Sujetos Obligados y las Autoridades competentes a través de tareas planes y Sistema de Gestión de Calidad (SGS).</p> <p><b>Evidencia:</b> Manuales de Procedimientos, Auditoria Sistema de Gestión de Calidad (SGS)</p>	

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>La institución asegura y gestiona los recursos materiales y financieros para el desarrollo de la estrategia institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Anual de Compras, Requisiciones, Compra de materiales y equipos, solicitudes de transporte, Pago de viáticos.</p> <p>La División de Planificación y Desarrollo con el Departamento Administrativo Financiero coordina y planifica los proyectos de la institución de acuerdo con los recursos disponibles.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes del Presupuesto Físico Financiero.</p>	<p>No existe evidencia</p>
--	---	----------------------------



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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</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.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional, Informe de Plan Estratégico Institucional.</p> <p>La División de Planificación y Desarrollo garantiza que las actividades, tareas y objetivos establecidos por las diferentes áreas de la institución este alineados con los objetivos del Plan Estratégico Institucional y los planes operativos departamentales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Planes operativos de la áreas.</p> <p>Se han elaborado los planes operativos de la áreas en los cuales se indican los resultados esperados de cada Dirección y Departamento con sus indicadores, actividades a realizar.</p> <p><b>Evidencia:</b> POAs, informes, reuniones</p> <p>El Departamento Administrativo y Financiero, el Departamento de Recursos Humanos y la División de Planificación y Desarrollo coordina la realización de actividades con la Directora General y todo el personal para dar a conocer los objetivos y planes de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos.</p>	

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo desarrolla y aplica los métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la institución a todos los niveles.</p>	
<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo desarrolla y aplica los métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la institución a todos los niveles.</p>	
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo en conjunto con la Dirección General y las demás áreas evalúan necesidades de reorganización para mejorar las estrategias de la institución con la finalidad de cumplir con las disposiciones de las instituciones rectoras.</p>	
	<p><b>Evidencia:</b> Listados de reuniones.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>La Directora General ha promovido la cultura de innovación y el benchlearning para la formación del personal según la necesidades para fortalecer las áreas basadas</p>	

	<p>en el éxito de organizaciones similares a nivel internacional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Firma de Acuerdo con Entidades Homologas.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>El Departamento de Tecnología la Información y la Comunicación de forma permanente mantiene actualizado los servicios de TIC según el crecimiento de la demanda de nuestros colaboradores internos y de los sujetos obligados además de actualizarnos internamente según la evolución de la industria tecnológica.</p> <p><b>Evidencia:</b> Licencias de actualización de software, implementación de nuevas tecnologías, la actualización del inventario de hardware.</p>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución debate la modernización planificada e implementada a los grupos de interés para que la información se recopile, procese y proporcione correctamente.</p> <p><b>Evidencias:</b> Jornada de Sensibilización con los grupos de interés</p>	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo ha desarrollado la implementación del ciclo de Deming para el control eficiente de los procesos y actividades.</p> <p><b>Evidencia:</b> Sistema de Gestión de Calidad (SGC).</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) es elaborado en base a las necesidades reales que permite que cada</p>	

	<p>áreas cuente con los insumos para realizar las actividades programadas.</p> <p><b>Evidencia:</b> El Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)</p>	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>La institución toma en consideración las opiniones de todos los colaboradores para generar cambios en toda la dirección de su estructura.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de Clima Laboral, Informe de Encuesta</p>	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	<p>El Departamento de Tecnología la Información y la Comunicación ha implementado varias herramientas tecnológicas que le permiten garantizar la eficiencia y transparencia de los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Sistema de registro en línea de sujetos obligados, Portal y Subportal de transparencia y la oficina de Libre Acceso a la Información.</p>	

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</li>   <li>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</li>   <li>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</li>   <li>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</li> </ol>	<p>Se evidencia que la institución incluye en su presupuesto anual y en el Plan Operativo Anual (POA), una partida para cubrir los nuevos ingresos de servicios personales, conforme a lo requerido por las diferentes áreas, a los fines de cumplir con los objetivos contemplados en el Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p><b>Evidencia:</b> Formulario de confirmación para Recursos Humanos ( RH-FO-014)</p> <p>Se evidencia la existencia de un código de ética interno donde se establecen las obligaciones de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Código de Ética (DG-MA-001), y Manual de Inducción (RH-MA-003).</p> <p>Se verifica el desarrollo de Acuerdos de desempeño donde los supervisores establecen las tareas y las responsabilidades de forma individual y los tiempos en que deben realizarse.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos de Desempeño.</p> <p>El Departamento de Recursos Humano verifica el desarrollo de las habilidades de los colaboradores con el acuerdos de desempeño que los supervisores de áreas le establecen las tareas y las responsabilidades de forma individual y los tiempos en que deben realizarse las tareas asignada.</p>	

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Evaluación de desempeño.</p> <p>La institución cuenta con un Manual de Cargos Comunes y Típicos (RH-MA-001) y un Manual de Organización y Funciones (RH-MA-002) que detalla los cargos comunes y típicos de la carrera administrativa general y su correspondiente ubicación dentro de los grupos ocupacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Cargos Comunes y Típicos (RH-MA-001), Manual de Organización y Funciones (RH-MA-002).</p> <p>La institución promueve en sus empleados a la capacitación en tecnologías de la información.</p> <p><b>Evidencia:</b> Programación de cursos y certificados.</p> <p>El Departamento de Recursos Humanos comunica y orienta a todo el personal sobre el proceso de incorporación a carrera administrativa.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Inducción (RH-MA-003) y Manual Código de Ética ( DG-MA-001).</p>	<p>No se evidencia</p>
--	--	------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>La institución identifica las capacidades de cada persona por sus conocimientos, habilidades y actitudes para ser comparadas en el Acuerdo de desempeño con las necesidades de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Expediente del Personal y Acuerdo de desempeño</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>La institución cuenta con estrategia de desarrollo de las capacidades del personal.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formulario detección de necesidades, Evaluaciones Anuales de Desempeño y Plan Anual de Capacitación</p>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>		No existe evidencia
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>La institución desarrolla habilidades gerenciales y de liderazgos, así como competencias en las aplicaciones de la formación y capacitación continua.</p> <p><b>Evidencia:</b> Certificados de los Cursos de los colaboradores.</p>	

<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Se evidencia que los colaboradores de nuevo ingreso reciben orientación de un mentor que es la persona encargada de acompañarle durante su periodo de adaptación, darle explicaciones sobre el área y su operatividad.</p> <p>Por igual se evidencia que todo el personal de nuevo ingreso recibe documentos tales como la ley 155-17 y el código de ética.</p> <p><b>Evidencias:</b> Política de inducción al personal de nuevo ingreso, Manual de Inducción (RH-MA-003), Expediente del personal y Correos electrónicos del colaborador.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución promueve la movilidad externa por medio de los concursos realizados por la UAF y el acompañamiento del MAP. De acuerdo con sus conocimientos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Anuncio en los periódicos y correo electrónico.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La institución promueve la capacitación por medios virtuales y presenciales, a través de las entidades autorizadas como son: INAP, CAPGEFI, INFOTEP, ACAMS, CERTIFICACIONES FIBA.</p> <p><b>Evidencia:</b> correos o comunicaciones de la oferta curricular, Certificados de participación y Lista de Asistencia</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad,</p>	<p>Los encargados y colaboradores de las áreas han recibido capacitación de Institutos Nacional de Administración Pública (INAP)</p>	



enfoque de género y ética.	con lo relacionado conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. <b>Evidencia:</b> Certificados y listado participación	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	Los institutos que ofrecen cursos de formación a la institución lo hacen de forma gratuita y pagada a los colaboradores, lo que ha permitido que gran cantidad de colaboradores logren capacitarse en sus áreas, impactando positivamente a la institución. <b>Evidencia:</b> Certificados comunicaciones de instituto.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No existe evidencia

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	La institución promueve una cultura de comunicación abierta y trabajo en equipo como son: Realización de actividades deportivas, Realización de concursos departamentales.  Además, las creaciones de distintos comités tales como: Comité de Compras y Contrataciones; y Comité Administrativo de los Medios Web (CAMWEB)  <b>Evidencia:</b> Juego de vitilla, Cuerpo Hot (plan saludable, Bienvenida a la navidad, Concurso navideño y Aguinaldo navideño,	

	Fotos de las reuniones y Correos electrónicos entre los distintos colaboradores	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	<p>Durante el proceso de modificación del Código de Ética de la institución, el Departamento Jurídico se encuentra en la fase de evaluación de mejora de este; Para tales fines todas sus colaboradoras aportaron nuevas ideas, de manera que se garantice la efectividad del desempeño institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe realizado por el Departamento Jurídico.</p>	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	<p>Se evidencia que, en la institución, se contemplan planes y estrategias de involucramiento del personal, como son la existencia de los comités que los componen personas de diferentes áreas; Estos son:</p> <p>a) Comité de Compras y Contrataciones;  b) Comité Administrativo de los Medios Web (CAMWEB).  c) Comité de Calidad.  d) Comité de Ética.</p> <p><b>Evidencia:</b> Listas de Reuniones, PEI y POA</p>	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>En la institución, los comités no solo se encuentran conformados por los directivos, sino que además se integran empleados de menor jerarquía de manera que a la hora de analizar planes, propuestas y programas, estos puedan evaluarse e implementarse tras el análisis de distintas perspectivas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos y Correos entre los colaboradores.</p>	

<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>La institución evidencia que se realiza encuesta a los colaboradores con el fin de obtener resultados para la toma de decisiones. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima 2018, Socialización por correo electrónico</p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>		<p>No existen evidencia</p>
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero promueve métodos altamente seguros para el acceso a la información manejada por las distintas áreas, así como también para el acceso de los espacios de trabajo. Los colaboradores cuentan con todos los instrumentos necesarios y cómodos para llevar a cabo sus labores de una manera eficiente. Asimismo, el plantel institucional cuenta con un departamento de seguridad física y cámaras de vigilancia en todas las áreas de trabajo.  <b>Evidencias:</b> Fotos; y Personal de seguridad física;</p>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>La institución fomenta la conciliación de la vida personal y laboral mediante actividades juntamente con la integración familiar.  Tras el aumento de 2 días a 7 días calendario de la licencia de paternidad, La Unidad de Análisis Financiero otorgó en el mes de marzo la primera licencia de paternidad en cumplimiento a esta nueva iniciativa impulsada por el Poder Ejecutivo.  <b>Evidencias:</b> celebración del día de integración hijos de colaboradores, día de</p>	

	integración colaboradores y Documento que aprueba la licencia de paternidad.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No existen evidencia
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	La institución Realiza concurso para mejorar la salud y el aspecto físico de los colaboradores en sobre peso logrando así un exitoso resultado. <b>Evidencias:</b> Fotos antes y después y Certificado de ganador.	

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	La institución cuenta con un registro de empresas proveedoras que por años han brindado un servicio a tiempo y de calidad a la institución. <b>Evidencia:</b> Listado de Proveedores	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		No existen evidencia
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	La institución mantiene las colaboraciones con organizaciones del sector público, público internacional y/o diferentes niveles institucionales como son: Ministerio de Hacienda (MH), Procuraduría General de la República (PGR), Superintendencia de	

	<p>Bancos (SIB), Superintendencia del Mercado de Valores (SIMV), Ministerio de Defensa (MIDE), Dirección Nacional de Control de Drogas (DNCD), Consejo Nacional de Drogas (CND), Policía Nacional (PN), Dirección General de Impuestos Internos (DGII), Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), Dpto. del Tesoro de los Estados Unidos de América.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdo de colaboración con las instituciones.</p>	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	<p>La institución realiza mesas de trabajo para seguimiento y operativización de las colaboraciones y alianzas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de reuniones</p>	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	<p>La institución ha identificado las necesidades de alianzas público-privadas y las ha desarrollado.</p> <p><b>Evidencia:</b> Congreso Internacional de Prevención de Lavado de Activos, Jornadas de Sensibilización para Sujetos Obligados, Diplomado en Prevención de Lavado de Activos, Talleres especializados para autoridades competentes, Capacitaciones especializadas para Sujetos Obligado, Encuentros entre las autoridades del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), y las diferentes instituciones que participan por el país en la evaluación.</p>	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>La institución en los acuerdos vigentes tiene definido las responsabilidades de cada socio. Asimismo, la revisión, control y evaluación de estos.</p>	

	<b>Evidencias:</b> Acuerdos vigentes con los socios.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	La institución solicito la Contratación de un Outsourcing de Consultoría con la empresa Deloitte RD SRL. para la para identificación y documentación de los procesos y procedimiento.  <b>Evidencia:</b> contrato con la empresa Deloitte RD SRL.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	La institución permite el intercambio con sus colaboradores con la buenas prácticas con el fruto de los acuerdos y relaciones creadas por la institución homologas en otros países como son: Charlas, talleres, congresos y diplomados donde expositores nacionales e internacionales exponen las mejores prácticas de la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo  <b>Evidencias:</b> Congreso Internacional sobre Prevención del Lavado de Activos, Informe del Congreso, Pasantías con nuestros homólogos en otros países, Informes de pasantías.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No existen evidencia

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la	La institución a través de su página web comunica a todos los grupos de interés	

organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	sobre todo lo relacionado al funcionamiento de la institución.  <b>Evidencia:</b> página web.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	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. <b>Evidencia:</b> página web, Mesa de Ayuda	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.		No existen evidencia
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).		No existen evidencia
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	La institución a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información asegura la transparencia en el funcionamiento transparente de sus procesos.  <b>Evidencia:</b> Página Web, sección de Transparencia	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		No existen evidencia

7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.		No existen evidencia
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	La institución dispone de informaciones actualizada.  <b>Evidencia:</b> Solicitudes de asistencia técnica de Autoridades Competentes, Respuesta de Solicitudes de Asistencia Autoridades Competentes.	

#### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	La institución está trabajando con el análisis de los riesgos d de la institución.  <b>Evidencia:</b> Plan Financiero elaborado con la Dirección General y el Depto. de Planificación y Desarrollo.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	La institución actualmente esta trabajando el análisis de riesgo. <b>Evidencia:</b> Política de Medición de Riesgo basado en la Norma ISO 31000.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La institución asegura un manejo transparente del áreas presupuestaria.  <b>Evidencia:</b> Uso de SIGEF, Envío a Contabilidad Gubernamental de Estados Financieros Anuales, Envío de Reportes Mensuales a la Unidad de Auditoria Interna de la Contraloría General de la República	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos		No existen evidencia



y sistemas de control eficientes.		
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	La institución cuenta con existencia de sistemas de planificación y control presupuestario para cumplir con sus objetivos.  <b>Evidencia:</b> SIGEF, Presupuesto Anual de la Institución., POA, Plan Estratégico.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se evidencia delegación y una descentralización de las responsabilidades Financiera. <b>Evidencias:</b> Matriz de Designación de Funciones, Correos enviados a los colaboradores con distribución de asignaciones de funciones administrativas y financieras, Correos enviados a los colaboradores en seguimiento a trabajos asignados y Correos enviados por los colaboradores en respuesta a tareas asignadas.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Se evidencia que las decisiones financieras se apoyan en el Presupuesto Institucional basados en la sostenibilidad y la ética. <b>Evidencias:</b> Presupuesto Institucional, POA y Plan Estratégico	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No existen evidencia

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los		No existen evidencia

<p>objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación se encarga de gestionar y mantener toda la plataforma tecnológica para eficaz procesamiento de la información.</p> <p><b>Evidencia:</b> Data Center y Sistemas de Información disponibles, GoAml, AQUARIUS, Otros. El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación mantiene una política de seguridad de la información basada en la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de la misma, a través de herramientas de siguiente generación que nos permiten mantenernos actualizados acorde a la demanda de los sujetos obligados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Los diferentes equipos de seguridad de TIC, las configuración de alta disponibilidad de los equipos, el manual de seguridad de la información El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación ha implementado diferentes canales de comunicación con nuestros colaboradores internos y externos a través de los cuales enviamos informaciones de interés colectiva o individual.</p> <p><b>Evidencia:</b> Los files sharing, Correos masivos, Digitalización de documentos</p>	
--	--	--

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>La institución cuenta con manuales para garantizar el conocimiento del personal acerca del funcionamiento de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Inducción (RH-MA-003), Manual de Organización y Funciones (RG-MA-002, Manual de Cargos Comunes y típico (RH-MA-001), Manual de Código de Ética (DG-MA-001).</p> <p>La institución garantiza a todos sus grupos de interés el acceso a información relevante.</p> <p><b>Evidencia:</b> Página Web</p> <p>La institución tiene establecido la firma del Formulario Declaración Jurada (CJ-FO-001), Declaración de Vínculo con Personas Expuestas Políticamente (CJ-FO-002), Acuerdo de Confidencialidad y No Divulgación (CJ-FO-003) y Declaración de Vínculo con Sujetos Obligados (CJ-FO-004).</p>	
---	---	--

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación desarrolla proyectos y programas encaminados a fortalecer y viabilizar los objetivos de la UAF.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Operativo Anual TIC, Marco estratégico institucional</p>	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión</p>	<p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación presupuesta anualmente una partida para capacitaciones técnicas, dependiendo el monto aprobado se obtienen capacitaciones para nuestros colaboradores que fortalecen este criterio.</p> <p><b>Evidencia:</b> Partida asignada a capacitaciones en presupuesto anual. Los certificados de participación de los colaboradores.</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación hace uso de una serie de herramientas que permite mantener actualizado sobre el avance de los proyectos y compartir recursos entre colaboradores e interesados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Herramientas de colaboración Share Point, Digitalización de documentos, Firma Digital, Plan de mantenimiento ver manual de TIC.</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación monitorea de forma continua las necesidades de otros</p>	<p>No existen evidencia</p>
---	--	-----------------------------

<p>de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>departamentos misionales o no en procura de hacer sinergias que permitan hacer más eficientes los procesos que soportan los servicios a través de la encuesta realizada por estos. En tal sentido hemos implementado algunas aplicaciones que permiten eficientizar servicios brindados por la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Registro de visitas, Registro en línea de sujetos obligados, gestión de incidencia vía mesa de ayuda.</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación esta trabajando con la implementación 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><b>Evidencia:</b> fase de prueba del software GoAml.</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación revisa y actualiza de forma periódica su manual de políticas y de seguridad de la información realizando las adecuaciones que derivan de las investigaciones e implementación de buenas prácticas.</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación implementa herramientas con el objetivo de contribuir a la sostenibilidad del medio ambiente, a través de la transformación digital de la UAF, sistemas de digitalización de documentos y reciclado de materiales tecnológicos.</p>	
--	---	--

	<b>Evidencia:</b> Firma digital, AQUARIUS digitalización de documentos	
--	--	--

### SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</li> <li>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</li> <li>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</li> <li>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</li> </ol>	<p>La institución realizó la compra y remodelación de un nuevo edificio con el objetivo de cumplir con las necesidades y expectativa con relación al crecimiento del equipo de técnicos, aumentar el espacio disponible adecuando la distribución de las diferentes direcciones, departamentos y divisiones técnicas de la UAF.</p> <p>Se evidencia el uso eficiente de las instalaciones basado en las necesidades de los empleados de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Compra de un nuevo edificio.</p> <p>Se evidencian acciones de mantenimiento eficiente, rentable y sostenible en la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formulario Limpieza de Baño (SG-FO-001), Formulario Solicitud de Insumo (SG-FO-002)</p> <p>Se evidencia acciones de mantenimiento eficiente, rentable y sostenible con los</p>	

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>medios de transporte y recursos energéticos que contribuyan con el medio ambiente</p> <p><b>Evidencia:</b> Formulario Inspección de Planta Eléctrica (SG-FO-003), Formulario de Uso de Vehículo (DG-FO-001) y Política, Uso, Mantenimiento y Control de los Vehículos Oficiales (DG-PO-005) y Plan de Gestión Ambiental (trabajando).</p> <p>Se evidencia que la institución está trabajando con Plan de Gestión Ambiental</p>	<p>No existen evidencia</p> <p>No existen evidencia</p>
--	---	---

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.		

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li>   <li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li>   <li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</li>   <li>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</li>   <li>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</li> </ol>	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo ha documentado los procesos de todas las áreas de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manuales de Procedimientos. Las responsabilidades se identifican y se asignan a los dueños de procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Organización y Funciones (RH-MA-002 y los manuales de procedimientos. La Dirección General y el Departamento Planificación y Desarrollo revisa y analiza los procesos asegurando que estén orientados al logro de los objetivos de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Los Manuales de procedimientos. Los empleados sugerido modificaciones de formulario y Actividades dentro de los proceso para diseño y mejora de los procesos tomando en cuenta sus sugerencias y aclaraciones para mejorar los resultados esperados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formulario de creación, modificación o Eliminación de Documentos (PD-FO-001). Los objetivos son debidamente analizados, por la Dirección General junto al Departamento Administrativo Financiero y el Departamento de Planificación y Desarrollo para dar prioridad a la asignación de los recursos a los procesos más importantes de institución.</p>	
---	---	--



<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico, POA y PACC La institución tiene actualizado su manual de organización y funciones, con el objetivo de ajustarlo a los nuevos procesos establecidos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Organización y Funciones (RH-MA-002)</p> <p>Se monitorean y evalúan constantemente los servicios TIC, a través de la revisión periódica de los reporte generados por los equipos destinados a administrar los servicios TIC.</p> <p><b>Evidencia:</b> Evidencia: Reportes del Forty Analyzer, Estadísticas de Exchange, Reportes de Manage Engine. La institución está al día acerca con los cambios es por esto que realiza pasantía e intercambio a nivel internacional con Entidades Homologas con el objetivo de conocer a tema relacionado con LA/FT/PADM.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos y acuerdos con Entidades homologa.</p>	<p>No existen evidencia</p>
---	--	-----------------------------

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

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

<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Los productos y servicios están claramente Identificados en cada nivel de los diferentes Procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manuales de Procedimiento.</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>		<p>No existen evidencia.</p>
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>		<p>No existen evidencia</p>
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>		<p>No existen evidencia</p>
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Se han creado servicios para ser prestados en línea A través de nuestra página web.</p> <p><b>Evidencia:</b> Página web.</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>La institución se asegura que la información accesible por la Oficina de Libre Acceso de la Información sea adecuada y fiable.</p> <p><b>Evidencia:</b> Pagina web.</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Los Sujetos Obligados manifiestan aceptación con la accesibilidad a la institución ya que se brinda el servicio en un horario adecuado además de que se distribuyen materiales informándoles sobre el funcionamiento de la institución.</p>	

	<b>Evidencia:</b> brouche y página WEB.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No existen evidencia

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	La Institución cuenta con un Mapa de Procesos aprobado por el Ministerio de Administración Pública.  <b>Evidencia:</b> Mapa de Procesos.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se coordina y unifican los procesos con socios claves, a través de la firmas de acuerdos de cooperación.  <b>Evidencia:</b> Acuerdos de cooperación	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se evidencia el intercambio de informaciones con la Autoridades Competentes.  <b>Evidencias:</b> Informe de Inteligencia Financiera.	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No existen evidencia
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La institución es miembro de grupos de trabajo con el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos Y Financiamiento de Terrorismo (CONCLAFIT).  <b>Evidencia:</b> Informe de Plan de Acción	

<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>La institución al ser el coordinador del sistema nacional contra el lavado de activo, financiamiento del terrorismo creamos proceso con nuestro grupo de interés para desarrollar mejores condiciones de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b> convenios, lista de participación en la jornadas de sensibilización.</p>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>La institución evidencia trabajar en la gestión de los procesos para la autoevaluación en la diferentes áreas.</p> <p><b>Evidencia:</b> evaluación del desempeño general, pagos de incentivos generales, aplicación.</p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>En la encuesta realizada en el último trimestre del 2018, con una muestra de 55 entrevistados, el 90% opinó que tienen una percepción muy buena de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuestas de satisfacción aplicadas a los grupos de interés.</p>	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Las sugerencias de los ciudadanos clientes son analizadas para mejorar los servicios de la capitaciones y así tomar decisiones para mejorar el servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de satisfacción La institución se encuentra cerca de las líneas de transporte público</p> <p>La Oficina de Libre Acceso a la Información ha logrado 95.33% atender y dar respuesta a las solicitudes de información realizadas a través de la página web.</p> <p><b>Evidencia:</b> Estadísticas de la OAI En las encuestas de satisfacción aplicadas a los grupos, podemos evidenciar que la mayoría de los encuestados consideran entre excelente y bueno la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuestas de satisfacción aplicadas a los grupos de interés. La institución luego de realizarle la encuesta de satisfacción a los grupos de interés hace una evaluación para buscar oportunidades de mejora en el servicios y comunicarlo a la MAE</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuestas de satisfacción aplicadas a los grupos de interés La institución está trabajando con los requerimientos de informaciones en el portal de transparencia y en nuestra página web.</p>	<p>No existe evidencias acceso para personas con discapacidad</p>
--	--	---

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Portal transparencias y pagina web. Los grupos de interés utilizan los canales correspondientes para la recepción de información, y de acuerdo con la información que se va a recibir.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimiento de Recepción de Documentos Externos (CA-PR-01) y Correo electrónico de recepción de informaciones de los grupos de interés. El Departamento de Prevención, Educación y Difusión realiza en cada Jornada de Sensibilización encuestas de satisfacción a los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuestas realizadas e informe de la Jornada de Sensibilización.</p>	<p>No existen evidencia</p>
---	--	-----------------------------

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Los grupos de interés tienen gran implicación en el proceso de diseño de prestación de los servicios a través de la sugerencias que estos nos brindan en la Jornadas de Sensibilización que realiza la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta realizada y evaluación de los facilitadores.</p>	

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Las sugerencias de los grupos de interés son analizadas y comunicada a la MAE por el Departamento de Prevención, Educación y Difusión.</p> <p><b>Evidencias:</b> informe de la Jornada de Sensibilización.</p> <p>Interacción de los encargados de los Departamento de Coordinación Nacional e Internacional, Departamento de Prevención, Educación Y Difusión y MAE respecto a su satisfacción con el servicio brindados en la Actividades realizadas y la Jornada de Sensibilización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta Realizada.</p>	<p>No existen evidencia</p>
--	---	-----------------------------

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>La UAF cuenta con un horario de servicio de atención al ciudadano de 8 AM a 4 PM.</p> <p><b>Evidencia:</b> Registro y control de asistencia mediante el registro de ponche</p>	<p>No existen evidencia</p> <p>No existen evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de canales de información y su eficiencia.</li> <li>2. Disponibilidad y precisión de la información.</li> <li>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</li> <li>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</li> <li>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</li> </ol>	<p>La institución cuenta con una página web y número contacto en la página Web  <b>Evidencia:</b> Pagina Web.</p> <p>La institución responde las informaciones con disponibilidad y precisión para el cumplimiento de la misma.  <b>Evidencia:</b> Publicación en portal web.</p> <p>Actualmente la institución trabaja muy de la mano con el portal de transparencia para comprometerse a participar en todos los sistemas gubernamentales a fin de mantener un 100% la transparencia institucional.  <b>Evidencia:</b> Portal de la OAI.</p>	<p>No existen evidencia</p> <p>No existe evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</li> <li>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</li> <li>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</li> </ol>	<p>La OAI da respuesta a tiempo a los ciudadanos clientes que reportan quejas.  <b>Evidencia:</b> Estadísticas de la OAI</p>	<p>No existe evidencia</p> <p>No existen evidencia</p>



## **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero realiza desde su creación jornadas de sensibilización de sujetos obligados por 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 del lavado de activos. Igualmente, nuestra Directora General en su calidad de representante del país ante el GAFILAT, ha sido designada como Vicepresidenta Pro Tempore de dicha organización. También el GAFILAT ha reconocido los avances importantes del país en la lucha contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Agenda de actividades institucionales ubicada en la página web y Artículos publicados en la página web.</p> <p>Según la encuesta de clima laboral el casi la totalidad de los empleados conoce claramente los objetivos de la institución y participa en la</p>	

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>toma de decisiones. El 92.01% de los empleados considera que su superior le da autonomía para la toma de decisiones necesarias para cumplir con su trabajo.  <b>Evidencia:</b> encuesta de clima laboral</p> <p>El 86.67 % de los empleados considera que hay comunicación efectiva dentro de la institución.  <b>Evidencia:</b> Encuesta de Clima Laboral.  La página web de la institución cuenta con los formularios necesarios para facilitar el cumplimiento de las responsabilidades de los sujetos obligados. De igual forma, a través de esta se proporcionan correos destinados a la comunicación y consulta de asuntos que conciernen a la institución. De manera que sea posible lograr una comunicación eficaz y rápida.  <b>Evidencias:</b> Formularios de consulta ubicados en la página web de la institución.  La institución está trabajando con un Plan de Gestión Ambiental para la responsabilidad social.  <b>Evidencia:</b> Plan de Gestión Ambiental.</p>	<p>No existen evidencia</p>
---	---	-----------------------------

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

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

<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol>	<p>Los empleados consideran que los directivos tienen una clara visión de la organización. El 83.85% de los empleados considera que los superiores le proporcionan las informaciones necesarias para realizar su trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de Clima Laboral. Buena aceptación por parte de los empleados acerca del diseño la gestión de los distintos procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de cargos Comunes y Típicas (RH-MA-001), Encuesta de clima laboral. Excelente sistema de evaluación de las personas y asignación de responsabilidades. El 86.38% de los empleados considera que las tareas y funciones están claramente definidas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de Clima Laboral. Buenas prácticas de reconocimiento a los empleados. El 83.48% de los empleados considera que los superiores siempre reconocen su trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima laboral. 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>	
---	---	--

	<b>Evidencia:</b> Lista de acuerdos y/o convenios nacionales e internacionales firmados con la UAF, publicada en la página web	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>	<p>La mayoría de los empleados considera que cuenta con ambiente laboral favorable para realizar sus funciones. 90.12 % considera que el ambiente favorece al desempeño de sus funciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima laboral</p> <p>Los empleados consideran que cuenta con oportunidad de ascenso en la institución, ya que existe la igualdad de oportunidades y un trato justo para todos los empleados de la institución. 86.38% considera existe un trato justo como parte de las acciones para mejorar el trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima laboral.</p> <p>El 83.16% de los empleados considera que cuenta con buenas condiciones de trabajo y las herramientas y equipos necesarios para realizar sus funciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima laboral.</p>	<p>No existen evidencia</p>

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con 13 empleado de carrera administrativa donde 9 son empleado de carrera y 4 está en proceso probatorio La institución cuenta con un programa de motivación para los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b> capacitación, bonos canjeable, incentivos a empelados, etc.</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.</p> <p><b>Evidencia:</b> Foto, Certificaciones de Participación en Congresos, Cursos y demás actividades académicas y Manual de Inducción (RH-MA-004)</p>	

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos lleva los controles de asistencia y elabora reportes a la MAE sobre las estadísticas obtenidas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reportes de absentismos y Reporte de Rotación</p>	<p>No existe evidencia</p>

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Información y Comunicación realiza un uso efectivo de las tecnologías existentes mejorando procesos y automatizando tareas para lograr los objetivos de la UAF.</p> <p><b>Evidencia:</b> Mejoras implementadas en los sistemas existentes, Implementación de herramientas de inteligencia de negocios. Integraciones con otras entidades, VPN con sujetos obligados.</p>	<p>No existe evidencia</p> <p>No existe evidencia</p>
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Los informes de los Planes anuales de capacitación del Departamento de Recursos Humanos se muestran las diferentes actividades formativas que se realizan para desarrollar las capacidades de los colaboradores a fin de mejorar la gestión individual.</p>	
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Informe de Capacitaciones, Programación de Capacitación. Estadísticas de capacitación</p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		<p>No existe evidencia</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo,</p>		<p>No existe evidencia</p>

<p>10. posible conflicto de interés). Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		No existe evidencia
--	--	---------------------

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</li> <li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</li> <li>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</li> <li>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad,</li> </ol>	<p>La institución está trabajando con Plan de Gestión Ambiental con la percepción de contribuir con el medio ambiente.</p>	<p>No existe evidencia.</p> <p>No existe evidencia.</p> <p>No existe evidencia.</p>

<p>protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Plan de Gestión Ambiental.</p>	<p>No existe evidencia.</p> <p>No existe evidencia.</p> <p>No existe evidencia.</p> <p>No existe evidencia.</p> <p>No existe evidencia.</p>
--	---	---

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**  
**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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</p>		<p>No existe evidencia.</p>



<p>medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</li> <li>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</li> <li>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</li> <li>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</li> <li>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</li> <li>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</li> <li>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</li> <li>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</li> <li>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</li> </ol>	<p>La institución realiza talleres de Jornada de Sensibilización a los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> fotos.</p> <p>La institución realiza actividades de integración para la educación en una alimentación saludable.</p> <p><b>Evidencia:</b> fotos</p>	<p>No existen evidencia</p> <p>No existe evidencia</p> <p>No existe evidencia</p> <p>No existe evidencia</p> <p>No existe evidencia</p>
---	--	---

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Se evidencia en lo resultados lo servicios ofrecido por la institución fueron calificado 76 como excelente y el 22 % como muy bueno en la Jornada de Sensibilización con los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Resumen Ejecutivo Conmemoración del Día Nacional para la Prevención del Lavado de Activos.</p> <p>Se evidencia en los Informes Resumen Ejecutivo Conmemoración del Día Nacional para la Prevención del Lavado de Activos</p> <p>La institución a través Departamento de Planificación y Desarrollo ha realizado 4 auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p><b>Evidencia:</b> auditoria de proceso realizada y cronograma de auditoria de proceso</p> <p>La institución a través de la Dirección de Coordinación ha realizado pasantía con el objetivo de mejorar los proceso misionales de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de Pasantías.</p> <p>Se evidencia en los requerimiento de la necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>No existe evidencia</p> <p>No existe evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> <li>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</li> <li>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</li> </ol>	<p>La institución está trabajando con el análisis de los riesgos de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Política de Medición de Riesgo basado en la Norma ISO 31000.</p> <p>La institución ha administrado de manera justa los recursos disponibles, actuando de manera creativa para tener sus colaboradores motivados y con conocimientos en cada una de las área.</p> <p><b>Evidencia:</b> programación de capacitaciones y estadística de capacitaciones</p> <p>Mayor satisfacción de los grupos de interese con el servicio que ofrece la institución.</p> <p>Mejorar los proceso y controles de los diferentes programas y proyectos de la institución.</p> <p>Alto grado de cumplimiento de las partes en los acuerdos de colaboración</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación implementan nuevas tecnologías aumentar la eficiencia a través de la optimización de los procesos garantizando la calidad de los servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Sistema de asistencia remota Servicio Plus, Solicitudes en línea, interconexión a través de VPNs.</p> <p>Los resultado de medición de inspección o auditoría se evidencia en los informe Realizado</p>	

<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>por el Departamento de Planificación y Desarrollo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Evidencia de la auditoría e informe de auditoría de proceso</p> <p>La institución evidencia el cumplimiento de los objetivos presupuestario y financiero.</p> <p><b>Evidencia:</b> Presupuesto físico Financiero. Los resultados de las auditorías interna realizada a la institución se evidencia en los informe de auditoría interna.</p> <p>Se evidencia en los informes del Departamento Administrativo y Financiero</p>	<p>No existe evidencia</p>
---	---	----------------------------

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