

## **1<sup>er</sup> INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL UAF 2024**

Preparado por: Dirección de Planificación y Desarrollo.

Santo Domingo, Distrito Nacional. República Dominicana.  
Junio 2024.

## Tabla de Contenido

1. Objetivo .....	2
2. Antecedentes.....	2
3. Alcance .....	2
4. Metodología.....	2
5. Resultados .....	4
5.1. Acción de Mejora 1 .....	4
5.2. Acción de Mejora 2 .....	4
5.3. Acción de Mejora 3 .....	6
5.4. Acción de Mejora 4 .....	7
5.5. Acción de Mejora 5 .....	9
5.6. Acción de Mejora 6 .....	12
5.7. Acción de Mejora 7 .....	15
5.8. Acción de Mejora 8 .....	18
5.9. Acción de Mejora 9 .....	19

## **1. Objetivo**

El presente informe tiene como objetivo presentar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Mejora Institucional UAF 2024.

## **2. Antecedentes**

La obligatoriedad de realizar Autodiagnósticos y Planes de Mejora Institucionales en todas las instituciones del Sector Público dominicano está reflejada en los Subindicadores Vinculados (SIV) 01.1 y 01.2 del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), en congruencia con las disposiciones establecidas en los Decretos Núm. 211-10 y 273-13.

En tal sentido, durante el año 2022 la UAF realizó su evaluación institucional bajo el Modelo Marco Común de Evaluación (CAF), modelo de excelencia establecido para todas las instituciones del estado, creando las condiciones para la elaboración del Plan de Mejora Institucional 2024, reflejando una cultura de excelencia a través de la implementación del ciclo PDCA de mejora continua.

## **3. Alcance**

Los avances presentados abarcan nueve (9) acciones de mejora priorizadas, impactando Servicios y Procesos institucionales, coordinadas bajo la responsabilidad de las unidades de Planificación y Desarrollo, Tecnologías de la Información y Comunicación, Recursos Humanos y Administrativo Financiero.

## **4. Metodología**

El modelo CAF, por sus siglas en inglés (Common Assesment Framework), es una metodología de autoevaluación para el mejoramiento de la calidad en la administración pública, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM). Este modelo se basa en 9 criterios, y 28 sub-criterios CAF, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión vigente.

La Dirección de Planificación y Desarrollo, a través de la División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, tiene a su cargo la

responsabilidad de monitorear y evaluar las evidencias mostradas por los responsables de las acciones de mejoras descritas en el Plan y elaborar el informe con el estado del cumplimiento, a los fines de garantizar la implementación del Plan. Dicho informe es remitido al Ministerio de Administración Pública para fines de validación y posterior actualización de las evidencias cargadas en el SISMAP.

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

Dentro del Plan de Mejora Institucional para el periodo 2024, se programaron nueve (9) acciones de mejoras priorizadas, distribuidas en cinco (5) criterios.

Al corte del primer semestre del año, se ha logrado completar el 100% de las acciones contempladas en el Plan de Mejora correspondiente al periodo 2024.

## 5. Resultados

### 5.1. Acción de Mejora 1

Criterio no.	Subcriterio	Área de mejora	Acción de mejora	Objetivo	Responsable	Estatus
<b>Criterio 1: Liderazgo</b>	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	No se evidencia que se revise periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo.	Elaborar propuesta de Marco Filosófico institucional.	Adaptar el Marco estratégico / Filosófico institucional a los cambios en el entorno.	Dirección de Planificación y Desarrollo.	100%

#### Evidencia 5.1.1. Política de Marco Estratégico Institucional modificada.

	<b>POLÍTICA</b>	<b>CÓDIGO:</b> DG-PO-01
	Marco estratégico institucional	<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>RESPONSABLE:</b> Dirección General	<b>PÁGINA:</b> 1 de 11

**MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

EMISIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Dileika Sayuri Suero Mirabal	José Miguel Duvergé José	Aileen Guzmán Coste
CARGO:	Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Director de Planificación y Desarrollo	Directora General
FIRMA:			
FECHA:	12/04/2024	13/06/2024	13/06/2024



### 5.2. Acción de Mejora 2

Criterio no.	Subcriterio	Área de mejora	Acción de mejora	Objetivo	Responsable	Estatus
<b>Criterio 1: Liderazgo</b>	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	Nos evidencia que se cuenta con un buzón de Quejas y Denuncias para empleados	Instalar buzones de Quejas y Denuncias para empleados.	Crear condiciones para la prevención de comportamientos no éticos.	Dirección de Recursos Humanos	100%

**Evidencia 5.2.1.** Instalación de buzones de Quejas y Denuncias.



### 5.3. Acción de Mejora 3

Criterio no.	Subcriterio	Área de mejora	Acción de mejora	Objetivo	Responsable	Estatus
<b>Criterio 2: Estrategia y Planificación</b>	2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	No se evidencia que la institución cuente con un Plan Estratégico que traduzca la misión y visión en objetivos de largo plazo.	Elaborar Propuesta de Plan Estratégico Institucional 2024-2028.	Traducir la misión y visión en objetivos de largo plazo.	- Dirección de Planificación y Desarrollo.	100%

#### Evidencia 5.3.1. Portada PEI 2024-2028



### Evidencia 5.3.2. Meta a largo plazo PEI 2024-2028

ESTRATEGIA	RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	LÍNEA BASE	META	MEDIO (S) DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO	CRONOGRAMA				RESPONSABLE	INVOLUCRADOS
							2024	2025	2026	2027		
Fortalecimiento de los subsistemas de Recursos Humanos de cara al desarrollo institucional	Gestión orientada a alcanzar a la misión de la Institución, así como del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública	Indicador del SISMAP	24% 2018	≤85%	Informe del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública	Ministerio de Administración Pública.	≥90 %	≥90 %	≤90 %	≤90 %	Dirección de Recursos Humanos	RR. HH / Todas las áreas de la UAF/MAP
		Cantidad de encuesta realizadas.	1 2018	4	Reporte de encuesta de clima	Autorización de Dirección general	1	1	1	1	Dirección de Recursos Humanos	RR. HH / Staff ampliado/MAP
		% de evaluaciones de desempeño	100% 2018	≥97%	Informe de Evaluación de Desempeño	Acompañamiento MAP / Dirección General	≥97 %	≥97 %	≥97 %	≥97 %	Dirección de Recursos Humanos	RR. HH / Staff ampliado/MAP
		% de vacantes cubiertas	100% 2018	100%	Proceso de contratación aprobado	Disponibilidad de fondos vacante disponible, creación de puesto. Aprobación por parte de la Dirección General	85%	90%	95%	100 %	Dirección de Recursos Humanos	RR. HH / Staff ampliado/MAP/ Administrativo Financiero / DIGEPRES / Jurídica
		% planes y programas de capacitación	100% 2018	100%	Formularios de capacitaciones, registro de asistencias, certificado de capacitación	Disponibilidad de fondos y autorización de Dirección general.	100 %	100 %	100 %	100 %	Dirección de Recursos Humanos	RR. HH / Staff ampliado

### 5.4. Acción de Mejora 4

Criterio no.	Subcriterio	Área de mejora	Acción de mejora	Objetivo	Responsable	Estatus
<b>Criterio 2: Estrategia y Planificación</b>	2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	No se evidencia que se involucre los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia.	Involucrar a los grupos de interés en la elaboración de la propuesta de PEI 2024-2028.	Tomar en cuenta las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés en la planificación y la estrategia.	- Dirección de Planificación y Desarrollo.	100%

**Evidencia 5.4.1.** Encuesta de necesidades y expectativas de grupos de interés, Cantidad de respuesta recibidas y base de datos de respuestas.





# ¡Tu opinión

es importante para nosotros!

Por medio de la **encuesta de necesidades y expectativas de grupos de interés** nos gustaría conocer tu **valoración** sobre los procesos y servicios que brinda **nuestra institución**.

Para cualquier información puedes escribir a **helpdesk@uaf.gob.do** o llamar al **809-682-0140**



Habilitado hasta el 22 de febrero de 2024

**Evidencia 5.4.2.** Cantidad de respuesta recibidas y base de datos de respuestas.



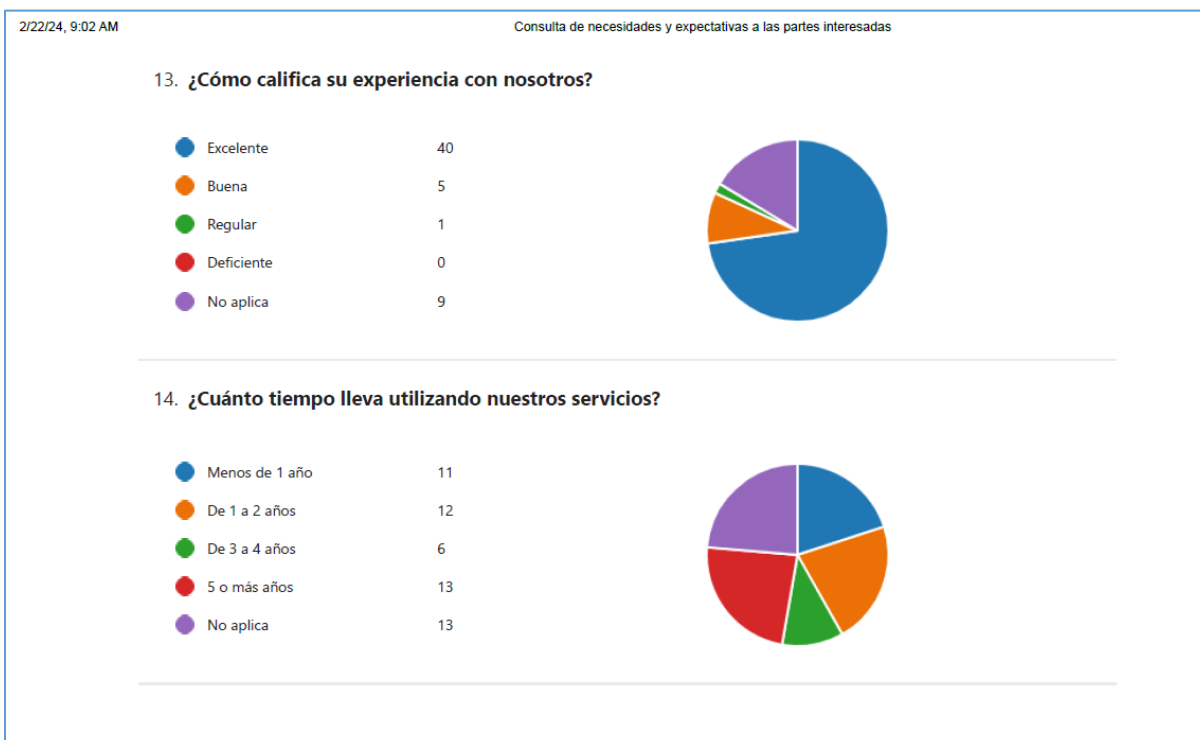
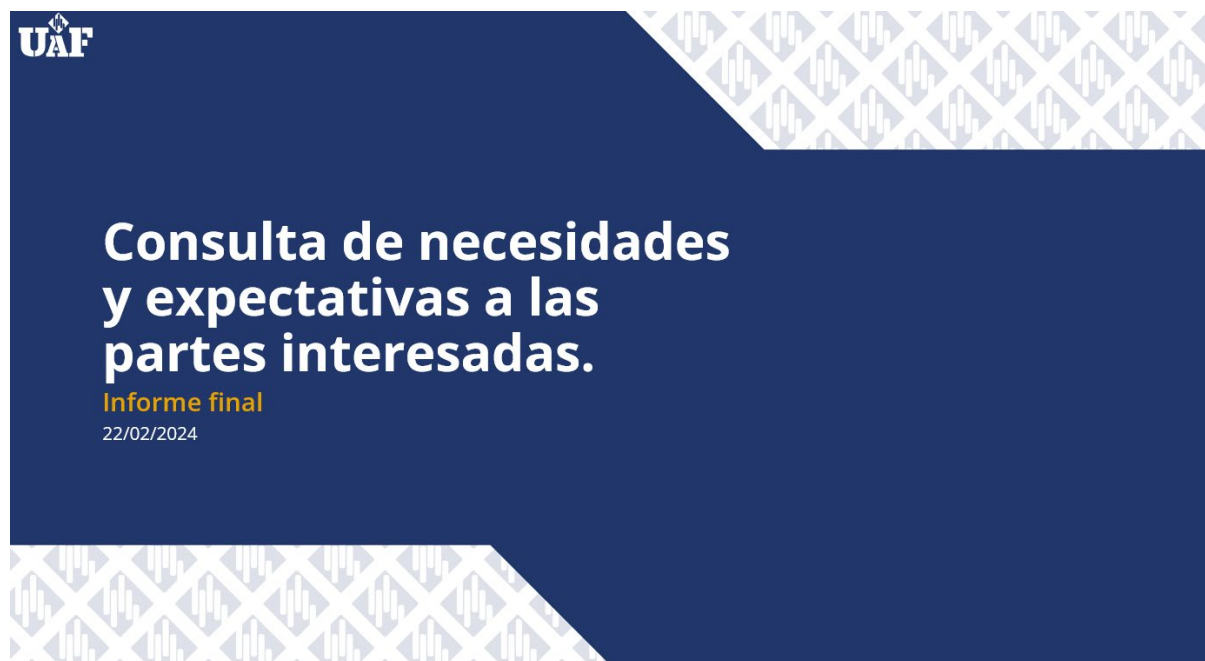
### Evidencia 5.4.3. Base de datos de respuestas.

¿Cuál opinión tiene sobre la Institución de manera general?	Desde su punto de vista, ¿en cuáles aspectos la Institución presenta oportunidades?
Una institución que debe convertirse en referente a nivel nacional, muy bien guiada en estos momentos. Con algunas sombras, pero con muchas mas luces	En el caso de las Cooperativas, entiendo que se ha dejado de enviar los
De las mejores instituciones del Estado, muy organizada y ofrece a sus usuarios una estructura completa y de calidad.	Capacitación y mesa de trabajos con los diferentes sectores.
Quiere hacer un buen trabajo, han logrado muchas cosas, pero pueden mejorar.	Programar capacitaciones de mayor profundidades.
Muy buena.	La página web
excelente	
Siempre están en la vanguardia	En capacitación
Una institución muy confiable por el nivel de información que maneja, altamente eficiente el momento de comunicar cualquier información.	Aunque existen varias superintendencias, la institución podría realizar
Es una institución especializada, tecnicizada que previene los delitos asociados al lavado de activos	
Es una institución que enarbola sus valores tales como la confidencialidad, integridad, compromiso y objetividad.	Calidad en los recursos económicos para el capital humano.
Muy eficiente	N/D
N/D	Podría considerarse mejorar el canal de diseminación de informes de inte
El impacto positivo que ha tenido la Unidad hacia los usuarios de los servicios brindados, en cuanto a los informes emanados de esta.	
Institución de suma importancia a nivel nacional e internacional	Acceso a parques para colaboradores
Regular	Acceso al público e instituciones privadas que no son sujetos obligados p
Entre con gran interés y dedicación sobre sus obligaciones.	Creación de una Academia, Centro de Atención para los que trabajamos co
Son una fuente vital para el combate del Lavado de activos y el crimen organizado	Agregar una parte de análisis en las respuestas que se le solicita a fin de
Es una institución inmersa en el cumplimiento de su función como coordinadora nacional de nuestro sistema de prevención contra el LA/FT/FRADM.	Existen algunos desafíos respecto a la plataforma g2AML.
MUY IMPORTANTE POR LA SEGURIDAD DE NUESTRO PAIS Y EL CUIDADO DEL CIUDADANO DOMINICANO.	RECIBEN ESTAMOS ASOCIADOS, EN UNA PROXIMA EVALUACION SEGUN NUESTRO
	-Tiempo de respuesta de las solicitudes- Coordinación entre las áreas, de
Excelente institución	Hasta ahora todo en orden
Es una institución comprometida con el bienestar de nuestro país, luchando para que no seamos vulnerables frente a los delitos precedentes del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción	La UAF tiene un arduo trabajo frente al combate de los delitos PLAC/CT/CF
Institución técnica con personal altamente capacitado y con el manejo necesario para el ejercicio de sus funciones.	Coordinación entre áreas.
Es una institución de muy buena calidad de su personal, con gran dominio de sus funciones. Es un institución referente en materia de Prevención del Lavado de activo tanto en ámbito local como internacional.	En la capacitación constante de su personal, con mira a seguir ofreciendo
Excelente	Más publicidad, para que los medios y ciudadanía puedan saber sobre el
Una institución sólida, con grandes recursos técnicos y humanos.	
Excelente institución dedicada a la prevención del lavado de activos	N/A

### 5.5. Acción de Mejora 5

Criterio no.	Subcriterio	Área de mejora	Acción de mejora	Objetivo	Responsable	Estatus
<b>Criterio 3: Personas</b>	3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.	No se evidencia que se involucre a los empleados o sus representantes en el desarrollo de los planes, estrategias, objetivos institucionales, el diseño de procesos o en la identificación de actividades de mejoras.	Involucrar a los colaboradores en la elaboración de la Propuesta del Plan Estratégico Institucional 2024-2028	Empoderar las personas de la institución y tomar en consideración sus necesidades y expectativas para el desarrollo de las estrategias y objetivos a largo plazo.	- Dirección de Planificación y Desarrollo.	100%

**Evidencia 5.5.1.** Portada de Informe y resultados.



2/22/24, 9:02 AM

Consulta de necesidades y expectativas a las partes interesadas

18. ¿Cuáles cualidades positivas se destacan de nuestros servicios?

34  
Responses

Latest Responses

"Que ayuda al país a prevenir el lavado de activos y otros delitos"

6 respondents (18%) answered **Calidad** for this question.



https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=Uj6m2zzVSEu-wJE23TF7cvs7ufk2XKhGoTjuCW96rTFURTFHTzFGNFhYnkPMTILM1FWSUxDS1... 12/28

2/22/24, 9:02 AM

Consulta de necesidades y expectativas a las partes interesadas

19. ¿Cuáles cualidades se pueden mejorar de nuestros servicios?

28  
Responses

Latest Responses

"Informar mas a los ciudadanos, por que la mayoría no tienen conocimiento..."

"Dar el taller de anti lavado de activo más seguido "

11 respondents (39%) answered **La** for this question.



https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=Uj6m2zzVSEu-wJE23TF7cvs7ufk2XKhGoTjuCW96rTFURTFHTzFGNFhYnkPMTILM1FWSUxDS1... 13/28

### 5.6. Acción de Mejora 6

Criterio no.	Subcriterio	Área de mejora	Acción de mejora	Objetivo	Responsable	Estatus
<b>Criterio 4: Alianzas y recursos</b>	4.5. Gestionar la tecnología.	No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Diseñar e implementar indicadores para medir costo/efectividad de la tecnología.	Evaluar el costo respecto a la efectividad de las tecnologías utilizadas.	- Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.	100%

**Evidencia 5.6.1.** Informe de resultados sobre tecnologías implementadas en la UAF y su Impacto.



**TABLA DE CONTENIDO**

<b>I. GENERALES DEL INFORME.....</b>	<b>3</b>
1.1. Objetivo.....	3
1.2. Alcance.....	3
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES REALIZADAS PARA LA CONTRATACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE INTERNET.....</b>	<b>3</b>
2.1. Contratación del servicio de internet.....	3
2.2. Monitoreo del Rendimiento del Servicio.....	4
<b>1. IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....</b>	<b>5</b>
3.1. Impacto Socioeconómico.....	5
3.2. Impacto Medioambiental.....	6
<b>4. DESAFÍOS Y CONSIDERACIONES.....</b>	<b>6</b>

## 2.2. Monitoreo del Rendimiento del Servicio

Una vez que contratamos el servicio, monitoreamos regularmente la velocidad de conexión y la estabilidad del servicio para asegurarnos de que estamos recibiendo lo contratado. Si encontramos problemas persistentes, contactamos al proveedor para reclamar se entregue lo ofertado al momento de realizar contrato.

4



Al seguir estos pasos, pudimos aumentar significativamente las posibilidades de obtener una conexión de internet confiable y de alta velocidad a un precio que se ajuste a nuestro presupuesto y brindando una conexión a usuario con un rendimiento a un 99.99% de disponibilidad.

Proveedor	Descripción del servicio	Costo RD\$
Altice	Internet asimétrico 100/20 Mbps (internet para usuarios y redundancia)	RD\$18,000.000
Claro	Internet Dedicado 20/20Mbps (para servicios Externos disponibles 24/7/365 y redundancia.)	RD\$52,000.00
	Internet Asimétrico 200/100Mbps (internet para usuarios y redundancia)	RD\$19,200.00
	Internet Asimétrico 50/25Mbps (local anterior, Cámaras).	RD\$7,800.00
	Servicio de Troncal SIP 24 Sesiones (Telefonía)	RD\$8,700.00
Wind	Internet Dedicado 20/20Mbps (para servicios Externos disponibles 24/7/365 y redundancia.)	RD\$44,000.00
<b>Total de la inversión</b>		<b>RD\$ 149,700.00</b>

## 1. IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) utilizadas en la UAF tienen un impacto significativo en múltiples aspectos socioeconómicos y medioambientales:

### 3.1. Impacto Socioeconómico

- **Acceso a la información:** esta Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC permite un acceso más rápido y amplio a la información, la reportaría y la capacitación 24/7, apoyando el desarrollo personal y profesional.
- **Desarrollo económico:** impulsamos la innovación y la eficiencia, a través de las investigaciones de nuevas tecnologías, analizándola e implementado para mejorar la productividad institucional y mejor manejo de los usuarios externos.

5

### 5.7. Acción de Mejora 7

Criterio no.	Subcriterio	Área de mejora	Acción de mejora	Objetivo	Responsable	Estatus
<b>Criterio 4: Alianzas y recursos</b>	4.5. Gestionar la tecnología.	No se ha medido el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC.	Diseñar e implementar indicadores para medir el impacto medioambiental de las TIC.	Evaluar el impacto medioambiental de las TIC.	- Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.	100%

**Evidencia 5.7.1.** Informe de resultados sobre tecnologías implementadas en la UAF y su Impacto.

EMISIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Claudio Rafael Castillo	Jonathan Garrido Robles	Adalberto Polanco Herran
CARGO:	Encargado División de Administración de Servicios TIC	Encargado División de Seguridad y Monitoreo TIC	Director de Tecnologías de la Información y Comunicación
FIRMA:	<i>Claudio R. Castillo</i>	<i>Jonathan Garrido Robles</i>	<i>Adalberto Polanco Herran</i>
FECHA:	21/06/2024	24/06/2024	27/06/2024



**TABLA DE CONTENIDO**

<b>I. GENERALES DEL INFORME.....</b>	<b>3</b>
1.1. Objetivo.....	3
1.2. Alcance.....	3
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES REALIZADAS PARA LA CONTRATACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE INTERNET.....</b>	<b>3</b>
2.1. Contratación del servicio de internet.....	3
2.2. Monitoreo del Rendimiento del Servicio.....	4
<b>1. IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....</b>	<b>5</b>
3.1. Impacto Socioeconómico.....	5
3.2. Impacto Medioambiental.....	6
<b>4. DESAFÍOS Y CONSIDERACIONES.....</b>	<b>6</b>

### 3.2. Impacto Medioambiental

- **Eficiencia energética:** la Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación contribuye a la eficiencia energética mediante el uso de tecnologías más eficientes y la optimización de procesos, reduciendo los servidores físicos por servidores virtuales, así también como el cambio de las computadoras, por equipos tecnológicos de última generación las cuales son de bajo consumo energético.
- **Teletrabajo y teleconferencias:** nos encontramos en proceso de elaboración de la política de teletrabajo, lo que impactaría en la reducción de desplazamientos físicos, disminuyendo así las emisiones de carbono asociadas con el transporte.
- **Gestión ambiental:** esta dirección contribuye en la gestión ambiental, con la reducción el uso de papel y usando impresoras térmicas lo que reduce el uso de tóner.

### 4. DESAFÍOS Y CONSIDERACIONES

- **Brecha digital:** la Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación gestiona adecuadamente, que, sin importar el tipo de internet y ancho de banda usada en los distintos puntos del país, se puedan tener acceso a nuestro portal web y plataforma de reportaría, dejando atrás a aquellos que no tienen acceso o habilidades digitales.
- **Privacidad y seguridad:** el uso factores de doble para garantizar la privacidad de los datos y la seguridad cibernética.

La Dirección Tecnologías de la Información y la Comunicación impulsa el desarrollo socioeconómico y promueve prácticas más sostenibles gestionando de manera responsable y equitativa el uso de la TIC.

### 5.8. Acción de Mejora 8

Criterio no.	Subcriterio	Área de mejora	Acción de mejora	Objetivo	Responsable	Estatus
<b>Criterio 4: Alianzas y recursos</b>	4.5. Gestionar las instalaciones.	No se evidencia que se proporcione condiciones de acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes con necesidades especiales.	Instalación de ascensor vertical para el acceso a las instalaciones de personas discapacitadas.	Mejorar las condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad.	- Dirección Administrativa Financiera.	100%

#### Evidencia 5.8.1. Ascensor vertical instalado.



### 5.9. Acción de Mejora 9

Criterio no.	Subcriterio	Área de mejora	Acción de mejora	Objetivo	Responsable	Estatus
<b>Criterio 5: Procesos</b>	5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los ciudadanos/clientes.	No se evidencia que los servicios disponibles estén en distintos formatos, como diferentes idiomas o tomando en consideración las discapacidades visuales, auditiva etc.	Integrar funcionalidades adicionales para mejorar la accesibilidad del portal Web institucional.	Mejorar la accesibilidad de nuestro portal WEB, tomando en consideración las diferentes necesidades de nuestros ciudadanos/clientes.	Dirección Tecnologías de la Información y Comunicación	100%

#### Evidencia 5.9.1. Captura de pantalla Portal de Transparencia.



**Evidencia 5.9.2.** Captura de pantalla Portal Institucional.



**Evidencia 5.9.3.** Menú de accesibilidad.

