

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO (UAF)**

**FECHA:**

Junio 2024

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>Formulamos y desarrollamos un marco institucional definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y aplicando una metodología de trabajo en la última revisión realizada que basada en la aplicación de encuesta y reuniones de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Matriz de interesados</li><li>• Lista de participante</li><li>• Convocatoria</li></ul>	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La Unidad de Análisis Financiero contempla un marco de valores definido de manera oportuna, los valores están orientados al logro de los objetivos institucionales, basados contra el Lavado de Activos, Financiamiento de Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. Se monitorea y evalúa el cumplimiento y el apego al Código de Ética Institucional.	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco Estratégico Institucional</li> </ul>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Aseguramos que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales En la elaboración del Marco Estratégico Institucional, se revisaron los distintos instrumentos de la planificación nacional, se definió un marco estratégico institucional alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis estratégico</li> </ul>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La Institución garantiza una comunicación y socialización de su misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y sus grupos de interés.</p> <p>La Misión, Visión y Valores están colocados como fondo de pantalla en todos los equipos, en el portal web institucional y en el área de recepción de la institución para el conocimiento de nuestros grupos de interés y sociedad en general. Así mismo, los colaboradores de nuevo ingreso reciben dentro de su programa de inducción la socialización del Marco Estratégico Institucional.</p> <p>Los objetivos operativos son compartidos a través de la matriz del POA el cual es socializado a través de correo electrónico y la web institucional en el sub-portal de transparencia.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• página web <a href="http://www.uaf.gob.do">www.uaf.gob.do</a>,</li> <li>• Redes sociales,</li> <li>• Listas de asistencia,</li> <li>• Listado de inducción de personal y relación de material de inducción,</li> <li>• Manuales,</li> <li>• Código de Ética Institucional.</li> </ul>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero estableció una política que indica que todos los documentos del SGC deben ser revisados mínimo cada 2 años, por lo que nuestra misión, visión y valores como parte del marco estratégico fueron revisadas en septiembre 2023.</p> <p>De igual forma, como parte de la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) se realizó la revisión del marco estratégico, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador de PEI institucional.</li> <li>• Manual de elaboración de documentos del SGC.</li> <li>• Socialización del marco estratégico institucional.</li> <li>• Consulta a las partes interesadas.</li> </ul>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria,</p>	<p>Se conformó la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo en base a las normativas establecidas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Se cuenta con un Código de Ética dirigido</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>a los servidores basado en la Ley de Función Pública No. 41-08 y en los lineamientos de la DIGEIG.</p> <p>Al realizar el reclutamiento y selección de los colaboradores la institución requiere del llenado y firma de Declaración con vínculos Sujetos Obligados (SO) y Personas Expuestas Políticamente (PEP).</p> <p>La institución cuenta con buzones de denuncias administrado por el comité de Ética y con buzones de quejas y sugerencias administrados por la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Planificación y Desarrollo, ambos buzones están al alcance de los colaboradores y en lugares que les permite privacidad para realizar sus denuncias, quejas o sugerencias.</p> <p>De igual forma, la institución cuenta con un procedimiento para la administración de las denuncias quejas y sugerencias, el cual orienta a los colaboradores sobre los distintos mecanismos para realizar denuncias, quejas y sugerencias.</p> <p>La institución también cuenta con un Comité de Compras y Contrataciones pública que vela por la correcta realización de los procesos de compras y un Comité de Implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) cuyo objetivo es velar por la implementación del control interno en la institución.</p> <p>Para finalizar, mediante la línea 311 y la Oficina de Libre Acceso a la Información los ciudadanos pueden realizar denuncias.</p>	
--	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de conformación,</li> <li>• Listados de participación,</li> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Declaración con vínculos Sujetos Obligados (SO) y Personas Expuestas Políticamente (PEP).</li> <li>• Procedimiento de gestión de denuncias quejas y sugerencias</li> <li>• Conformación del Comité de Compras</li> <li>• Conformación del comité de implementación NOBACI</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero realiza actividades para reforzar la confianza mutua, la lealtad y respeto entre todos los colaboradores de la organización.</p> <p>La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) realiza encuentros de forma periódica con el Staff ejecutivo (directores de área) y con el Staff gerencial ampliado (directores, encargados y coordinadores de áreas) donde se da a conocer los avances a nivel de POA, PEI, proyectos institucionales, avances de las áreas, posibles sugerencias y problemáticas, con el objetivo de buscar posibles soluciones en conjunto y de que toda la institución conozca sobre las ejecutorias de las demás áreas.</p> <p>De igual forma, con el objetivo de reconocer el esfuerzo, la dedicación, el compromiso, la excelencia y el buena accionar de los colaboradores, la institución realiza anualmente la “Premiación en valores a la excelencia”</p>	



	<p>La comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CGICN) también realiza anualmente, en el marco de la semana de la ética, una serie de actividades que refuerzan los valores institucionales, así como el comportamiento ético de los colaboradores en la institución</p> <p>En el mismo orden, anualmente se realiza la encuesta de clima laboral la cual es una herramienta que permite a la institución conocer el sentir de los colaboradores sobre las diferentes variables que conforman la cultura organizacional, con el objetivo de desarrollar acciones que nos permitan contar con servidores públicos satisfechos y comprometidos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reunión</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Correos de convocatoria</li> <li>• Imágenes</li> <li>• Artes de las campañas</li> <li>• Bases de la premiación.</li> <li>• Convocatoria de la encuesta.</li> </ul>	
--	---	--

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero cuenta con una estructura organizacional que responde a la misión y visión institucional, aprobada mediante resolución UAF-RS-05-2023 por la Dirección General y refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Se cuenta con mapa de proceso actualizado en el año 2023, que evidencia los procesos estratégicos y misionales de la institución. El Manual de Organización y Funciones (MOF) se encuentra debidamente aprobado por la Dirección General y refrendado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante resolución UAF-RS-001-2024. Actualmente estamos en proceso de actualización del Manual de Cargos Comunes y Típicos clasificados para adecuarlo a la nueva estructura organizacional aprobada.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución UAF-RS-05-2023, que aprueba la nueva estructura organizacional;</li> <li>• Resolución UAF-RS-001-2024, que aprueba el Manual de Organización y Funciones;</li> <li>• Borrador del Manual de Cargos Comunes y típico</li> <li>• Plan Operativo Anual 2024.</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>En la Unidad de Análisis Financiero (UAF) se cuenta con un Plan Operativo Anual que contienen el accionar de todas las unidades organizacionales de la UAF. Este plan nos sirve para monitorear y medir el desempeño de cada unidad organizacional, así como para elaborar los acuerdos de desempeños de cada colaborador en base a las metas establecidas en el Plan Operativo Anual.</p>	

	<p>La entidad también se encuentra monitoreada por los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), el cual mide en diferentes aspectos el accionar, transparencia y eficiencia de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Institucional.</li> <li>• Acuerdos de Desempeño de los colaboradores.</li> <li>• Resultados de los indicadores publicados en los portales de los órganos rectores.</li> </ul>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>La institución se encuentra en proceso de formulación de su Plan Estratégico Institucional (PEI) para lo cual utilizó como instrumento principal la encuesta de necesidades y expectativas realizadas a las partes interesadas.</p> <p>Así mismo, anualmente realizamos la encuesta de satisfacción de los servicios de la institución, de cuyo resultado se desprende un plan de acción que tiene como objetivo tratar aquellas oportunidades de mejora identificadas por nuestros clientes.</p> <p>Para gestionar la mejora continua, la institución implementa el Marco Común de Evaluación (CAF) donde a través de un autodiagnóstico se evalúan criterios que permiten identificar los puntos fuertes y oportunidades de mejora, las cuales son plasmadas en planes de mejora monitoreados por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Todo lo anterior impacta en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la institución.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador del Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Servicios UAF</li> <li>• Plan de Acción de la Encuesta de Satisfacción de los Servicios UAF.</li> <li>• Matriz de Partes Interesadas</li> <li>• Encuesta de necesidades y expectativa de las partes interesadas.</li> <li>• Autoevaluación CAF.</li> </ul>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Contamos con una Gestión de Riesgo, en donde se evalúan y analizan los objetivos; así como las Matrices de Riesgos, propuestas por las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Guía de Valoración y Administración de Riesgo. Se ha establecido un sistema periódico a través de plantillas en Excel para el monitoreo y evaluación de la planificación institucional, así como los informes de seguimientos trimestrales de avances del POA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo anual 2024</li> <li>• Matriz de Monitoreo de Plan Operativo;</li> <li>• Informes de avances trimestrales del Plan Operativo Anual;</li> <li>• Matriz de Riesgo.</li> <li>• Procedimiento de Gestión de Riesgos</li> </ul>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero (UAF) tiene implementado el Modelo CAF, para el mejoramiento continuo de calidad de los servicios que ofrecemos en la institución.</p>	

	<p>También la institución tiene implementadas las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Otros principios aplicados para mejorar la eficiencia institucional es la implementación de las Normas Nortic, la cual se encuentra dirigida en mejorar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Guía CAF.</li> <li>• Plan de Mejora Institucional Guía CAF.</li> <li>• Reporte de Implementación de la NOBACI</li> </ul>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero (UAF) asegura una efectiva en la comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de diversos medios digitales como son portal Web institucional, de redes sociales, línea 311, el SAIP, chats interactivos del portal web, Microsoft Teams, a nivel interno contamos con correo electrónico institucional, carpetas compartidas, pantallas internas ubicadas en el área de comedor y recepción, grupos de WhatsApp.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web institucional.</li> <li>• Programas instalados en los ordenadores.</li> <li>• Presencia en las redes sociales.</li> <li>• Portal SAIP</li> <li>• Imágenes de pantallas instaladas en el área de comedor y recepción.</li> </ul>	

7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.

La Unidad de Análisis Financiero (UAF), cuenta con un Departamento de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión, cuya función es asegurar, desarrollar e implementar procesos innovadores que lleven a la mejora continua de sus servicios. También se cuenta con un Comité de Calidad para la aplicación del modelo CAF, un Comité de Implementación de la NOBACI, para la implementación de las Normas Básicas de Control Interno, en cumplimiento a la Ley 10-07. Dentro de su Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra una carpeta compartida en la cual se encuentra el repositorio de todos los documentos del SGC, para los fines de consulta e implementación. Igualmente, contamos con herramientas tecnológicas que reduce los riesgos operacionales.

Se realizan jornadas de planificación con la participación de la Máxima Autoridad Ejecutiva y las cabezas de las áreas, propiciando condiciones adecuadas para la reflexión y el trabajo en equipo.

Se evidencia que la institución promueve el trabajo en equipo, a través de reuniones que se realizan periódicamente, en cumplimiento de las responsabilidades asignadas por la alta dirección y establecidas en la planificación institucional.

**Evidencias:**

- Plan Operativo Anual
- Conformación del Comité de Calidad.
- Conformación del Comité de Implementación NOBACI.
- Documentos del Sistema de Gestión de Calidad (Carpeta Compartida).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones Normas NORTIC A3, EI, A4, A2</li> <li>• Invitación y/o convocatorias a través de correo interno.</li> <li>• Listado de participantes</li> </ul>	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>La Unidad de Análisis Financiero (UAF) cuenta con canales para mantener una comunicación interna y externa efectiva. Además de estos, utilizamos el correo electrónico institucional, Microsoft Teams, portal web institucional, redes sociales, grupos de WhatsApp, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos</li> <li>• Redes Sociales.</li> <li>• Teams</li> </ul>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>La institución brinda la oportunidad a nuestros encargados o líderes a que demuestren el compromiso con la innovación y la mejora continua, implementando en sus áreas una cultura de innovación y mejora dando seguimiento a las mismas. Esto se realizan mediante la retroalimentación por comunicaciones, reuniones y capacitaciones.</p> <p>Se dispone del equipo de Comités, para que presente y se asuma el plan de mejora de las auditorías, de cumplimiento de los POAs, presentaciones y capacitaciones que se piden para su personal.</p> <p>La UAF se encuentra en un proceso de revisión de su SGC de cara a las ISO 9001:2015, con la finalidad</p>	

	<p>de introducir oportunidades de mejora e innovar los procesos internos, de cara a disminuir burocracia, así como el tiempo de respuesta de las misma e implementar las mejores prácticas internacionales que se desprenden de la norma en cuestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Minutas de reuniones,</li> <li>• formularios de mejoras,</li> <li>• Presentaciones de POA.</li> <li>• Lista Maestra de Documentos.</li> <li>• Informes de Seguimiento de Implementación del SGC.</li> </ul>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La MAE y los encargados de departamentos y divisiones comunican a todos los empleados de la institución las expectativas y objetivos que motivan las nuevas iniciativas. Para ello, se llevan a cabo reuniones internas, se retroalimenta a los Sujetos Obligados de las expectativas UAF y los organismos internacionales, se hacen capacitaciones que posteriormente publican para el aprovechamiento de todos los posibles interesados. Se ejecutan reuniones periódicas, sobre el mercado, como trabajan sus Sujetos Obligados, y organismos internacionales. Además, se le rinde informe al Comité Nacional Contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo (CONCLAFIT) sobre los logros y compromisos del país. Internamente, a los empleados se realizan acuerdos de desempeño, explicando su carga de trabajo con relación al POA del área.</p>	



	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual 2024</li> <li>• Talleres y comunicaciones con el correo y publicaciones en la página y redes sociales.</li> <li>• Minutas, informes.</li> <li>• documentos publicados.</li> <li>• Acuerdos de Desempeño.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	Nuestro lideres predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con nuestros valores y objetivos establecidos. Cumpliendo con el sistema de ponchado, respetando el horario establecido, participan en todas las actividades institucionales, cumpliendo con las políticas y normativas sobre el almuerzo, la confidencialidad y de espacios abiertos. <b>Evidencias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de ponchando</li> <li>• Registro de participante en actividades institucionales</li> <li>• Fotos</li> <li>• Políticas</li> <li>• Normativas</li> </ul>	

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución promueve la confianza y respeto entre sus líderes y empleados, con medidas proactivas, socializaciones y empoderamiento de cada encargado.</p> <p>El Departamento de Recursos Humanos ha realizado diversas actividades para el fortalecimiento institucional y promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso de Liderazgo</li> <li>• Premio a colaborador de excelencia.</li> </ul> <p><b>Evidencias.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual 2024</li> <li>• Bases de la premiación colaborador de excelencia</li> <li>• Fotos de Actividades.</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La institución cuenta con controles internos definidos para una mejor y eficaz información al personal. Utilizamos comunicaciones, reuniones (si lo amerita), así como los correos electrónicos institucionales.</p> <p>Se dispone de boletines para compartir eventos relevantes de la institución y para informar datos de interés colectivo, así como de pantallas en las áreas comunes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo institucional.</li> <li>• Minutas.</li> <li>• Listados de asistencias.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletines.</li> <li>• Pantallas informativas en áreas comunes</li> </ul>	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	<p>Los funcionarios apoyan a los empleados en el desarrollo del ejercicio de sus funciones para impulsar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales planteados en el Plan Operativo Anual, suministrando las informaciones, lineamientos y directrices necesarias para lograr un buen desempeño de sus funciones. Para esto cada año la Dirección de Planificación y Desarrollo le brinda acompañamiento a las áreas en el proceso de formulación de los planes y proyectos institucionales.</p> <p>La Unidad de Análisis Financiero, cuenta con una política de reconocimiento por desempeño laboral y logro de metas establecidos en el Plan Operativo Anual y en los Acuerdos de Desempeños. También se cuenta con una política para reconocer a los colaboradores estrellas, en base a criterios establecidos por la Dirección General.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo sobre asistencia para elaboración de planes.</li> <li>• Política de Reconocimiento Laboral.</li> <li>• Resolución de beneficios y compensación.</li> </ul>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>La institución cuando va a realizar un determinado trabajo crea comisiones tomando en cuenta el potencial del empleado, la responsabilidad y sus competencias, esto nos ayuda a fomentar y animar al personal a un mejor desempeño.</p>	

	<p>Para la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, la UAF contempla los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de cargos indicando funciones,</li> <li>• Matriz de delegación de firma</li> <li>• Matriz de autoridad y suplencia</li> <li>• Se designan colaboradores para representar a la Dirección General, tanto interno como externo al país, y en la mesa técnica,</li> <li>• Se realizan informes para los organismos internacionales y el Comité de Lavado,</li> <li>• Se realizan Congresos, organizado por el área de Prevención y Educación,</li> <li>• Se delega representación en la coordinación de financiamiento de terrorismo en GAFILAT, GELAVEX y las reuniones de TIAR, la evaluación de la OEA para corrupción y la mesa de proliferación de armas de destrucción masiva</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Política de Delegación de Firmas.</li> <li>• Matiz de delegación de firma.</li> <li>• Matriz de Autoridad y Suplencias.</li> <li>• Manual de Cargos Comunes y Típicos Clasificados.</li> </ul>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La institución promueve una cultura de aprendizaje y respalda e incentiva a sus colaboradores a participar en talleres y actividades propias de sus competencias, que los ayuden a seguir avanzando en sus metas.</p> <p>Se realizan:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Evaluación de Desempeño,</li> <li>• Plan de Capacitación Anual</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual 2024</li> <li>• Talleres y Capacitaciones Realizadas,</li> <li>• Fotografías.</li> <li>• Lista de Participantes,</li> <li>• Acuerdos de Desempeño.</li> <li>• Plan de Capacitaciones.</li> </ul>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los 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. Se cuenta con una política de reconocimiento laboral, el cual se premia a los colaboradores en diferentes renglones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonos por Desempeño a los empleados y fotos de reconocimientos.</li> <li>• Resolución de compensación y beneficios, política de reconocimiento laboral.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>En el proceso de gestión de los Grupos de Interés de la UAF se establece la realización de una consulta de seguimiento a las necesidades y expectativas expuestas por los distintos grupos de interés.</p> <p>La 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>Se han desarrollado sinergia de acercamiento y retroalimentación entre los cuales están, los temas de Sujetos Obligados (publicación de documentos, capacitaciones, reuniones, comunicaciones) y se hace con las UIF's homólogas y organismos de informes de cómo se trabaja y resultados.</p> <p>Asimismo, se realizan encuestas para conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, así como encuesta de cara a medir la satisfacción de los ciudadanos/clientes con nuestros servicios.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2024</li> <li>• Minuta de reunión</li> <li>• Registro de participantes</li> <li>• Fotos</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias</li> <li>• Encuesta de satisfacción de los servicios en línea</li> <li>• Encuesta de necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>• Matriz de partes interesadas</li> </ul>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se gestionan las relaciones de manera eficaz con las autoridades políticas competentes, a través de las áreas de comunicaciones, la Dirección Técnica y la Dirección Jurídico, la cual generan a su vez acuerdos de entendimiento interinstitucionales para el robustecimiento del sistema de contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo, y proliferación de armas de destrucción masivas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias de actividades.</li> <li>• Invitaciones.</li> <li>• Acuerdos elaborados</li> <li>• Publicaciones en las redes.</li> </ul>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La institución ha identificado e incorporado a su accionar las políticas públicas y regulaciones relevantes para fortalecer el sistema contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, acorde al plan de gobierno de combatir la corrupción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades realizadas;</li> <li>• Capacitaciones realizadas en materia LA/FT/PADM.</li> </ul>	

<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Los objetivos y metas de la Institución están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales asignadas. Trimestral, semestral y anualmente se elaboran en la UAF los informes de seguimiento al Plan Operativo Anual los cuales se desprenden y alimentan directamente a la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Plurianual del Sector Público. También se genera información para ayudar a que instituciones como el Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana, la Dirección Nacional de Control de Drogas para combatir la delincuencia organizada, entre otras instituciones públicas y privadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de avance del Plan Estratégico,</li> <li>• Memorias de Gestión e informes de seguimiento al POA y al PEI</li> </ul>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La UAF gestiona y desarrolla asociaciones con grupos de interés importantes como autoridades del sector privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional. Contando con su participación en el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos (CONCLAFIT). Se les involucra también en mesas de discusión sobre el tema misional y se participó en el Congreso Nacional, en sus dos cámaras, para la adopción de la Ley 155-17.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación</li> <li>• Fotos del Congreso</li> <li>• Aprobación de la ley contra el lavado de activos.</li> </ul>	



<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La institución participa en actividades y talleres de concientización LA/FT/PADM. Desde la Dirección Técnica se coordinan las capacitaciones nacionales sobre el tema, a partir de las necesidades detectadas tanto por las áreas de la UAF, como por requerimientos de las demás autoridades competentes, u organismos internacionales, a ser impartidas a los sujetos obligados y al público en general. Se gestiona con las áreas competentes de la UAF y con las instituciones homólogas la logística de recepción de capacitadores internacionales que reciba la institución. También, se realiza el levantamiento de necesidades de capacitación del país, sobre temas de Lavado de activos y financiamiento del terrorismo a ser enviado a GAFILAT. Asimismo, desde el área Jurídica se redactan los documentos legales, de los contratos sobre asistencia técnica, ejecución de programas, acuerdos, notarizaciones, registros de títulos, entre otros, en los cuales la Institución sea interviniente, para regularizar y respetar los marcos legales existentes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos y convocatoria,</li> <li>• Programa de Capacitaciones,</li> <li>• Invitación a talleres/congresos</li> </ul>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La Institución, a través de las informaciones publicadas en nuestra página web institucional se transparentan los servicios ofrecidos, resaltando el trabajo y el reconocimiento de la institución en la sociedad. Además, a través de la Dirección Técnica, se gestionan las capacitaciones para las representaciones tanto a nivel nacional, como</p>	

	<p>internacional. Asimismo, el área de Comunicaciones y TIC gestionan la administración de la página web, redes sociales, media tours en los distintos medios de comunicación.</p> <p>Asimismo en la encuesta de necesidades y expectativas realizada a nuestro grupo de interés, así como la encuesta de satisfacción de los servicios se reunió información que resultó en mejora del manejo de la publicidad de la institución: en lo adelante se activaron las redes sociales y la página web con la publicación de información relevante para los grupos de interés como información sobre los cursos y talleres, los acuerdos firmados, la cantidad de reportes elaborados, los documentos de interés, etc. Evidenciando así que la institución desarrolla un concepto de Marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2024</li> <li>• Página Web <a href="http://www.uaf.gob.do">www.uaf.gob.do</a></li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Fotos de capacitaciones y notas de prensa.</li> <li>• Matriz de partes interesadas</li> <li>• Encuesta de necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>• Encuesta de satisfacción de los servicios</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

Documento Externo  
SGC-MAP

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>En la UAF se realizan diversos estudios donde se recopila, analiza y revisa de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, entre otras. estableciendo tendencias en diversos sectores</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2024</li> <li>• Estudios sectoriales</li> <li>• Informe de evaluación mutua de GAFILAT,</li> <li>• ENR</li> </ul>	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>La institución tiene identificados los grupos de interés relevantes para trabajar. La UAF realiza reuniones con los gremios y autoridades competentes. Tenemos Memorandum de Entendimiento, que son acuerdos de cooperación interinstitucional con los grupos de interés, tenemos estrategias de capacitación hacia los grupos de interés y tenemos tres mesas en las que participamos el Comité Técnico, la Mesa de Supervisión y la Mesa Operativa. A través del Comité Nacional contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (CONCLAFIT) se identifican a todos los grupos de interés relevantes.</p>	

	<p>De igual forma, la institución cuenta con una matriz de grupos de grupos de interés donde se contemplan nuestras partes interesadas a lo interno y externo.</p> <p>En la Unidad de Análisis Financiero se realizó la encuesta de necesidades y expectativas de las partes interesadas y anualmente la encuesta de satisfacción de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listas de Asistencias,</li> <li>• Minutas de Reuniones,</li> <li>• Documentos que surgen,</li> <li>• Ley 155 17,</li> <li>• Inventarios Memorando de Entendimiento,</li> <li>• Planes de Capacitación.</li> <li>• Matriz de partes interesadas</li> <li>• Encuesta de necesidades y expectativas de partes interesadas</li> <li>• Encuesta de satisfacción de los servicios</li> </ul>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>		

La institución analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.

La institución fue designada por el Comité para liderar la reforma del sistema contra LA/ FT/PADM, lo cual implicó un trabajo interinstitucional junto a los grupos de interés que trajo como consecuencia la modificación de varias leyes y la emisión de diferentes normas y reglamentos, siendo la de mayor impacto para la institución la Ley 155-17 y su reglamento de aplicación que constituye su ley marco.

Asimismo, la institución se mantiene al tanto de la agenda legislativa a fin de poder dar su opinión en los temas que pueda impactar al sistema LA/FT/PADM y en su misión, la cual vierte a través de comunicaciones y reuniones en el Congreso Nacional

**Evidencias:**

Documento Externo  
SGC-MAP

- Informes sobre análisis de las reformas de Sector vinculado al PLA/PFT/PADM

<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se evidencia la implementación del Modelo CAF, que ha permitido realizar autodiagnóstico de la institución para la identificación de los puntos fuertes y las oportunidades de mejoras.</p> <p>La implementación de la gestión de riesgos basados en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), guía de Valoración y Administración de Riesgos, ha permitido analizar los riesgos internos y externos que tiene la entidad, generando a su vez estrategias para minimizar o reducir el riesgo identificado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2024</li> <li>• Autodiagnóstico Guía CAF</li> <li>• Matriz de Riesgo</li> </ul>	
---	--	--

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

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

<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Tomamos en consideración la misión y visión para la elaboración de los planes anuales los cuales establecen los objetivos operativos concretos y a corto plazo en base a las prioridades y estrategias nacionales.</p> <p>La institución está en proceso de formulación de su Plan Estratégico Institucional (PEI), y cuenta con una versión preliminar del documento que traduce la Misión y visión de la institución en objetivos de largo plazo</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual de las áreas</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2024-2027 preliminar</li> </ul>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>En el marco del proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024-2027, se involucró a los distintos grupos de interés de la institución, agotando un proceso de consulta que sentó las bases para la identificación de las estrategias de la Unidad de Análisis Financiero (UAF)</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de grupos de interés.</li> <li>• Encuesta de necesidades y expectativas de los grupos de interés.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2024-2027 preliminar.</li> </ul>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero integra aspectos de la sostenibilidad en los planes de la organización a través del Plan de Gestión Ambiental el cual apoya</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>los ODS con acciones concretas que contribuyen a la preservación del medio ambiente. Tales como limpieza de playa, reforestación entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Gestión Ambiental</li> </ul>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La institución asegura y gestiona los recursos materiales y financieros mediante la realización del presupuesto anual. Para el presupuesto, es necesaria las formulaciones del POA y PACC de cada área. Cada área debe conciliar insumos críticos misionales y algunos temas que pueden surgir como proyectos y riesgos especiales. Por ejemplo, la solicitud de recursos extraordinario del edificio y la plenaria. Se suma un proyecto especial que se quiere impulsar, en base a unos cambios que se necesite.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura programática del Presupuesto</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Plan Anual de Compras</li> <li>• Presupuesto</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La UAF tiene implantada la planificación mediante los Planes Operativos los cuales definen las prioridades y establecen el marco temporal para los objetivos trazados, además definiendo e implementado procesos vinculados a la planificación, llevando a cabo proyectos y</p>	

	<p>adecuando la estructura organizacional para el logro de dichos objetivos. Para lo cual se realizaron la modificación de la Estructura Organizacional de la UAF mediante resolución UAF-RS-005-2023, así como el manual de Organización y Funciones, también se realizaron la revisión de la escala salarial, así como la introducción de nuevos cambios en los procedimientos del sistema de gestión de calidad, a los fines de robustecer y eficientizar los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de aprobación de la estructura</li> <li>• POA.</li> <li>• Manual de organización y Funciones</li> </ul>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Desde la Unidad de Análisis Financiero, específicamente la Dirección de Planificación y Desarrollo, elabora el Plan Operativo Anual de la institución en coordinación con las diferentes unidades organizacionales, contemplando las metas, indicadores y resultados esperados. También la institución cuenta con Plan de Gestión de Medio Ambiente, la cual define los objetivos de esta, la meta a ser alcanzada, así como los indicadores de gestión de cada una de las actividades que contiene dicho plan.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Plan de Gestión Ambiental</li> </ul>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados</p>	<p>La UAF comunica eficazmente los objetivos de los planes/tareas y los resultados previstos a todas los</p>	



<p>previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>responsables de áreas y a todo el personal a través de la socialización de los Planes Operativos los cuales establecen los objetivos trazados para cada área, además los POAS son publicados en el portal institucional para que pueda ser consultado por lo diferentes grupos de interés. Además, se realiza trimestralmente reuniones de revisión del POA con el Comité Ejecutivo institucional. Así mismo, estos instrumentos están al alcance de los colaboradores a través de la carpeta compartida “Público” a la que tiene acceso todo el personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia</li> <li>• Portal Web institucional</li> <li>• Correos electrónicos</li> </ul>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Con el objetivo de asegurar el logro de los objetivos institucionales, de manera periódica se mide el cumplimiento de las metas establecidas en los diferentes planes. El POA es monitoreado trimestralmente y los informes son publicados en el portal de transparencia de la UAF. Además, se realizan reuniones trimestrales con el Comité Ejecutivo y el staff gerencial ampliado para analizar los resultados obtenidos, los desvíos y posible ajuste para alcance de los objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual 2024</li> <li>• Informe de seguimiento del Plan Operativo Anual.</li> <li>• Lista de participación Reuniones de Comité Ejecutivo.</li> <li>• Convocatoria de reuniones.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos de solicitud de reportes trimestrales.</li> <li>• Portal de transparencia institucional <a href="http://www.uaf.gob.do">www.uaf.gob.do</a></li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>El área de Tecnología aplica encuesta al personal sobre sus necesidades de las áreas TIC con la finalidad de detectar las posibles oportunidades de mejoras e innovación de los procesos, servicios, y tecnología. En base a las necesidades detectadas u oportunidades de mejoras recopiladas en las encuestas, se desarrollan, evalúan e implementan sistemas e infraestructuras informáticas que satisfagan las necesidades de la institución y que conlleven a la eficiencia y eficacia de los servicios y racionalización de los recursos de que dispone.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencias de actualización de software;</li> <li>• Implementación de nuevas tecnologías.</li> </ul>	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>La MAE promueve una cultura de innovación a través de benchlearning para la formación del personal, según las necesidades para fortalecer las áreas, basadas en el éxito de organizaciones similares a nivel internacional. Para esto, se realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las capacitaciones cruzadas a nivel nacional e internacional,</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha realizado el proceso de formación de formadores para que sean multiplicadores del conocimiento,</li> <li>• Se capacita al personal fuera del país, haciendo benchmarking fuera mediante pasantías, contacto directo con sus homólogos.</li> <li>• Se realizan jornadas de puertas abiertas para recibir homólogos</li> <li>• Personal misional multiplica conocimiento internamente a las áreas de apoyo y al personal de nuevo ingreso, dando apoyo a RRHH.</li> <li>• TIC tiene como práctica de que su personal socialice los cursos que tomen,</li> <li>• En el Comité de Inteligencia de Calidad de Informes de Análisis, un analista presenta su informe detallándolo.</li> <li>• Existe un cuerpo de docentes de áreas misionales para cubrir hacia fuera las necesidades de capacitación,</li> <li>• Se realizan las reuniones técnicas con área misionales para mejoras del proceso (Reunión con DG y análisis).</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma de Acuerdo con Entidades Homologas,</li> <li>• Pasantías en instituciones homologas en otros países.</li> <li>• Certificados de capacitación,</li> <li>• Webinars.</li> </ul>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Como parte de comunicar a los grupos de interés las innovaciones realizadas, la UAF comunica por diversos canales dichos cambios, a los fines de</p>	

	<p>mantener retroalimentado y actualizado a los diferentes grupos de interés.</p> <p>Enviamos de manera formal, los formularios para recopilar los puntos de vistas de nuestras partes interesadas a los fines de evaluar la idoneidad de su implementación antes de implementar.</p> <p>Para la actualización del software de gestión de la UAF, se ha llevado a cabo un proceso de comunicaciones constante con los grupos de interés, así como con las Autoridades Competentes, a la par con varias reuniones de socialización del sistema, pasándose luego a la implantación de éste en un ambiente de prueba.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones.</li> <li>• Programas de reuniones.</li> <li>• Minutas.</li> <li>• Publicaciones de avisos sobre el tema.</li> </ul>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>La UAF se encuentra comprometida con la innovación y mejora continua de sus procesos y servicios. A través de la aplicación de encuestas por cada servicio brindado, realizamos encuesta de satisfacción a nuestros usuarios/clientes, a los fines de implementar mejoras dirigida a eficientizar y reducir los costos y cargas administrativas, excediendo las expectativas de los usuarios.</p> <p><b>Evidencias.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción;</li> <li>• Moodle</li> </ul>	

<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El Presupuesto Anual de la Institución se elabora, junto a todas las áreas y la aprobación de la MAE, mediante la formulación del Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC); elaborados en base a las necesidades reales, lo que permite que cada área cuente con los insumos para realizar las actividades programadas. Las formulaciones se basan en el Plan Estratégico Institucional y en los cambios que surgen en aspectos socioeconómicos, demográficos, de salud y seguridad nacional, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Aprobado;</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC);</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos anualmente realiza la planificación de necesidades de Recursos Humanos, en cumplimiento a las normativas vigentes establecidas por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de Recursos Humanos.</li> <li>• Comunicación de remisión de planificación de recursos humanos al MAP.</li> </ul>	

<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos, en coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo, han desarrollado e implementado políticas y procedimientos de recursos humanos en cumplimiento a las disposiciones legales vigentes por el Ministerio de Administración Pública (MAP) y el cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), en la cual se definen un proceso sistemático, eficiente y transparentes para dar respuesta al reclutamiento, promoción, remuneración, compensación y asignación de funciones.</p> <p>Las actividades de recursos humanos se encuentran debidamente planificadas y evidencias en el Plan Operativo Anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Reclutamiento y Selección del personal.</li> <li>• Procedimiento Tramitación de promociones, cambios de designación, traslados y reajuste de sueldo a colaboradores.</li> <li>• Política de Delegación de Firma.</li> <li>• Procedimiento de capacitación de colaboradores</li> <li>• Procedimiento de inducción a colaboradores de nuevo ingreso.</li> </ul>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad,</p>	<p>En el proceso de gestión humana se evidencia que se realiza apegado a las normativas establecidas que</p>	

<p>neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>garantiza el principio de equidad, neutralidad, merito, igualdad, equidad, acorde a la misión, valores institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Evaluación y Liderazgo.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> <li>• Manual de Cargos, Comunes y Típicos Clasificados.</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La gestión del desarrollo profesional de los colaboradores de la UAF se realiza de forma adecuada, apegadas a los lineamientos y directrices establecidos por la Dirección Ejecutiva, las cuales se encuentran alienadas a los principios de la función pública.</p> <p>Se evidencia la elaboración de acuerdos desempeño donde los supervisores establecen tareas, responsabilidad y metas de manera individual con cada colaborador que tiene a su cargo, con la finalidad de evaluar de manera objetiva el desempeño que realiza en sus funciones evitando así la discriminación o exclusión a la hora de evaluar. En adición a esto, se cuenta con un plan de capacitación para desarrollar, fortalecer y mantener a la vanguardia a los colaboradores de la UAF en los temas de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Evaluación del Desempeño por Competencia.</li> <li>• Procedimiento de Capacitación de Colaboradores.</li> <li>• Política de Reconocimiento Laboral.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitación de Promociones, Cambios de Designación, Traslado y Reajuste de sueldos a Colaboradores.</li> </ul>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero (UAF) apoya una cultura de reconocimiento laboral de los colaboradores, basado en su desempeño, a través de la formulación de acuerdos de desempeño vinculados a los Planes Operativos y el monitoreo y evaluación del cumplimiento de los mismo, desarrollando reuniones trimestrales de seguimiento de los acuerdos y además se gratifica el trabajo individual y colectivo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del desempeño.</li> <li>• Procedimiento de Compensación y Beneficios al Personal.</li> <li>• Política de Reconocimiento Laboral.</li> <li>• Firma de participación en las Reuniones de seguimiento de los acuerdos</li> </ul>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>		

La UAF aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización a través de su Comité e transversalización del enfoque de genero



**Evidencia:**

- Política de conformación y funcionamiento del Comité de Transversalización del Enfoque de Genero

--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
I) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Identificamos las capacidades y competencias de todos los colaboradores, acorde a lo establecidos en las lineamientos y directrices emanadas por el MAP. Para lo cual contamos con una Manual de Cargos actualizado tomando en consideración los perfiles necesarios para el desarrollo de la Misión y Visión donde identifican las diferentes competencias necesarias de los diferentes perfiles requeridos, también se realiza un Plan de Acción vinculado a los resultados de las revisiones de los acuerdos de desempeño además contamos con una matriz de detección de necesidades de capacitación que sirve de insumo para la elaboración del Plan de Capacitación.  <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Manual de Cargos UAF</li><li>• Acuerdos de Desempeño</li><li>• Firmas reunión de revisión de acuerdos</li><li>• Plan de Acción desempeño</li><li>• Matriz detección de necesidades de capacitación</li></ul>	

<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La UAF desarrolla su plan de capacitación anual para todos los colaboradores, en busca de desarrollar y fortalecer el talento y las habilidades de cada colaborador, en base a los resultados de la evaluación de acuerdos de desempeño y detección de las necesidades de las diferentes áreas, impactando la misma de manera positiva en el lograr los objetivos y metas planteadas en los Planes Operativos, en cumplimiento a la misión y visión institucional. También contamos con un procedimiento de reclutamiento y selección del personal en consonancia con las necesidades de las diferentes áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación.</li> <li>• Acuerdos de Desempeño.</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Procedimiento de Reclutamiento y Selección del Personal</li> </ul>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>A través de la aplicación de los acuerdos de desempeño, la UAF permite generar soluciones innovadoras y participativas para desarrollar las competencias de sus colaboradores, con el beneficio de que cada colaborador puede realizarse un autoanálisis y contribuir con la búsqueda de la solución para robustecer su habilidad o competencia. Esto a su vez arroja análisis más críticos y eficiente para mitigar las debilidades o aplicar oportunidades de mejoras. En ese orden esta herramienta permite que el supervisor tenga contacto directo con su colaborador y se genere un ambiente de colaboración participativa en busca de un mismo objetivo.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Desempeño.</li> <li>• Detección de necesidades de capacitación por área.</li> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Plan de Compras y Contrataciones</li> <li>• Plan Operativo Anual.</li> </ul>	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>La UAF establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública a través de la Dirección de Recursos Humanos se elabora el Plan de Acción partiendo de las necesidades para el mejoramiento del desempeño del colaborador detectadas en la revisión de los acuerdos de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección de necesidades de capacitación por área.</li> <li>• Plan de Capacitación.</li> <li>• Plan de Compras y Contrataciones</li> </ul>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Se evidencia que la Dirección de Recursos Humanos apoya a los nuevos empleados, a través de la inducción interna programada al ingreso de cada personal a la UAF, donde participan diferentes áreas de la institución, además se coordina con el Ministerio de Administración Pública (MAP) la charla y/o curso de Inducción a la Administración Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participación en Inducción.</li> <li>• Lista de participación en curso/taller a Inducción a la Administración Pública.</li> </ul>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Desde la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección General se promueve la movilidad interna y externa de los colaboradores acorde a lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública y los procedimientos internos establecidos para dichos fines.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de tramitación de promociones, cambios de designación, traslados y reajuste de sueldos a colaboradores.</li> <li>• Comunicación traslado interno.</li> <li>• Acción de personal.</li> </ul>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>La Unidad de Análisis Financiera (UAF) a través de la Dirección Técnica y la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, han implementado la plataforma de capacitación en Moodle, con la finalidad de promover métodos innovadores para capacitar a nuestros usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de capacitación en Moodle,</li> <li>• Invitaciones publicadas en redes sociales, portal web y boletines.</li> </ul>	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>La institución, dentro de su plan de capacitación, integra aspectos atinentes al desarrollo de la condición de formación humana. Siendo parte de su política tomar en cuenta dentro de las</p>	

	<p>acciones formativas, temas relevantes a la gestión de diversidad, la ética y los conflictos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación.</li> <li>• Certificados y listado participación.</li> <li>• Listado de participación de sensibilización del Código de ética.</li> <li>• Listado de participación sobre Régimen Ético y Disciplinario.</li> </ul>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos tiene definido en sus procesos de capacitación la evaluación periódica del impacto de las capacitaciones otorgadas a los colaboradores. También, se evalúa en la evaluación del acuerdo de desempeño de cada colaborador.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios de encuesta de satisfacción, Informes de capacitaciones,</li> <li>• Informes de desempeño</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>l) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución promueve una cultura de comunicación abierta mediante el uso de los diferentes medios tales como: correos, redes sociales, y boletines.</p>	

	<p>Además, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación facilita grupos de correos, están creadas las redes sociales y existe un correo de mesa de ayuda interno y externo.</p> <p>Se reitera también, la creación de distintos comités para una comunicación interna y externa eficaz estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Técnico</li> <li>• Comité ejecutivo</li> <li>• Comité de Calidad Institucional</li> <li>• Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo,</li> <li>• Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> </ul> <p>Para la toma de decisión de algunos aspectos estructurales, se han realizado y se envían constantemente encuestas a todo el personal, a los fines de hacerlo parte de la toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos,</li> <li>• Minutas de reuniones gerenciales para informar cambios que afectan la institución,</li> <li>• encuestas.</li> </ul>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero propicia el aporte de ideas y sugerencias en sus colaboradores a través de los buzones de quejas y sugerencias instalados en la institución, para la gestión del cual, también se ha documentado las actividades que rigen su uso.</p> <p>De igual forma, promueve la cultura de diálogo y comunicación por medio de la aplicación de diferentes encuestas internas, como son:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima organizacional,</li> <li>• Encuesta de la calidad del almuerzo</li> <li>• Encuesta sobre los servicios internos de TI</li> </ul> <p>Se evidencia que se han realizado actividades de brainstorming para propiciar el aporte de ideas sobre algún tema que beneficia a la institución como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de la política de calidad.</li> <li>• Reformulación del marco estratégico institucional.</li> <li>• Creación de los objetivos de calidad.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes de las brainstorming realizadas,</li> <li>• Encuestas aplicadas.</li> <li>• Buzones de quejas y sugerencias</li> <li>• Procedimiento de gestión de quejas y sugerencias.</li> </ul>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La institución involucra a sus empleados y representantes en el desarrollo de estrategias, objetivos y procesos, una muestra de esto fue la consulta realizada en el marco del proceso de elaboración del PEI 2024-2027, en el que la institución aplicó encuesta a las partes interesadas o grupos de interés tanto externo (Sujetos obligados, autoridades competentes, etc.) como internos (colaboradores)</p> <p>Así mismo, el Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, conformado por colaboradores de distinto grupo ocupacional, participó en la elaboración del POA 2024.</p>	

	<p>Se evidencia la política de calidad, objetivos de calidad y marco estratégico institucional fue elaborada tomando en cuenta las opiniones de los directivos de cada área.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes de las brainstorming realizadas,</li> <li>• Encuestas de necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>• Correo de aviso de llenado de la encuesta de necesidades y expectativas.</li> <li>• POA 2024</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia el consenso sobre los objetivos y su medición, entre los supervisores y supervisados, a través de la elaboración y firma de los acuerdos de desempeño de las áreas y el Plan Operativo Anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de desempeño</li> <li>• Plan Operativo Anual.</li> </ul>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se evidencia la realización anual de encuestas de clima organizacional a los colaboradores, para determinar el nivel de percepción que tienen los colaboradores con respecto a la imagen institucional, el servicio y su entorno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima organizacional.</li> <li>• Informe de resultados de la encuesta de clima organizacional.</li> </ul>	<p>No se evidencia que se realice la publicación de resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas de la encuesta de clima organizacional.</p>



<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual tiene como finalidad de velar porque el ambiente de trabajo se realice de forma adecuada, previniendo el riesgo de accidentes labores y enfermedades profesionales.</p> <p>Se evidencia que la UAF ha elaborado e implementado adecuadamente protocolo contra el COVID-19, así como a través del área de comunicaciones en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos tiene una campaña de concientización y prevención sobre enfermedades profesionales.</p> <p>Así mismo, se han realizado jornadas de salud en la institución para todos los colaboradores.</p> <p>En caso de temas ambientales, la institución mantiene informado a los colaboradores sobre las medidas que deben tomar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Fotos</li> <li>• Convocatoria a jornada de salud</li> <li>• Correos informativos sobre que hacer en catástrofes atmosféricas</li> </ul>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las</p>	<p>La institución fomenta la conciliación de la vida personal y laboral mediante actividades juntamente con la integración familiar. La UAF dispone de un horario laboral adecuado, lo que permite prestar atención a las necesidades personales y de salud de sus colaboradores. También otorga flexibilidad y</p>	

<p>personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>permisos para atender temas personales y de salud. En adición a esto se aumentó de 7 días a 15 días hábiles la licencia de paternidad, se aprobó el beneficio de un día de cada mes libre, durante los primeros doce meses, para procurar atención pediátrica, así como tres permisos al año de hasta tres días, a partir de los tres meses de nacidos hasta los cinco años, para atender cualquier situación especial de sus hijos.</p> <p>Asimismo, cuante con la facilidad de teletrabajo para algunos cargos, en caso de ser necesario.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario publicado en el portal web.</li> <li>• Implementación del teletrabajo.</li> <li>• Aumento de beneficios de licencias por paternidad.</li> </ul>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Prestamos especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos contamos con un plan de subsidio de almuerzo para los colaboradores, por el cual se les cubre el almuerzo y la cena, en casos especiales. Además, parte de los beneficios implementado por la unidad para mejorar la condición de sus colaboradores, se realizan aumento de los planes de cobertura de salud ARS. Además, contamos con un servicio de transporte para que personal que no dispone vehículo o parqueo pueda desplazarse desde las antiguas oficinas hasta las nuevas instalaciones.</p> <p>La institución a adaptado sus instalaciones para que el personal con discapacidad o movilidad reducida</p>	

	<p>pueda trasladarse dentro de la misma, dispone de baños para personas en sillas de ruedas y de un ascensor especial para discapacitados o minusválidos que los traslada desde el parque hacia el segundo nivel de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficio de subsidio de almuerzo a colaboradores</li> <li>• Subsidio del Plan Complementario a los colaboradores.</li> <li>• Aumento de la cobertura de medicamento en el seguro de salud.</li> <li>• Ascensor para discapacitados, minusválidos o con movilidad reducida.</li> </ul>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Contamos con un procedimiento de compensaciones y beneficios adaptado a las expectativas y necesidades de nuestros colaboradores recompensando a nuestros colaboradores de una forma monetaria y no monetaria como por ejemplo subsidio de almuerzo, planes complementarios de salud cubiertos por la institución, capacitaciones especializadas cubiertas al 100% por la institución entre otros beneficios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de compensación y beneficios.</li> </ul>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

Documento Externo  
SGC-MAP

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

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1 Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La UAF identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y estableciendo el tipo de relación, como los diferentes gremios la asociación de bancos comerciales de la República Dominicana, la Asociación Dominicana de Ahorros y prestamos, el CONEP, entre otros</p> <p>Asimismo, tiene identificado su grupo de interés (interno y externo, público y privado) en la matriz de partes interesadas de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos</li> <li>• Minutas</li> <li>• Fotos</li> <li>• Matriz de partes interesadas</li> </ul>	
<p>2 Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se evidencia que el UAF ha establecido acuerdos de colaboración con distintas instituciones nacionales e internacionales para lograr un beneficio y apoyo mutuo a favor de la implementación de las políticas públicas de competencia de la institución. gestionado la firma de acuerdos y convenios interinstitucionales con universidades, ministerios, direcciones generales, entre otros, así como la asociación de rectores de universidades, con la finalidad de educar y capacitar a los estudiantes</p>	

	<p>sobre la prevención contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo, y la proliferación de armas de destrucción masiva, así como establecer programas de pasantías.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de acuerdos</li> <li>• Política de Responsabilidad Social</li> </ul>	
<p>3 Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Los acuerdos y/o convenios interinstitucionales elaborados y firmados por la UAF, específica las responsabilidades, rol y las funciones que desempeña cada socio, así como los resultados esperados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de acuerdos</li> </ul>	
<p>4 Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>No se evidencia que se identifique las necesidades de alianzas publico privadas a largo plazo para desarrollarla cuando sea apropiado.</p>
<p>5 Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Aseguramos los principios y valores de la organización pues el proceso de selección de proveedores de la institución se rige completamente por las directrices de la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones. La institución cuenta con un registro de empresas proveedoras que por años han brindado un servicio a tiempo y de calidad a la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal transaccional de compras y contrataciones.</li> <li>• Portal de transparencia institucional.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de proveedores por bienes y servicios.</li> <li>• Firma de compromiso y entendimiento del código de ética por parte del proveedor.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>La institución a través de su página web y sus redes sociales comunica al público en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos y estadísticas, datos abiertos, en conformidad a la Ley 200-04 y los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web institucional <a href="http://www.uaf.gob.do">www.uaf.gob.do</a></li> <li>• Portal de Datos Abiertos.</li> <li>• Memoria de Rendición de Cuentas UAF.</li> </ul>	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	<p>La UAF a través de su Dirección Técnica incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes en los procesos de toma de decisiones mediante un levantamiento en el congreso que desarrollamos anualmente donde se les solicita retroalimentación sobre nuestros servicios tomando en consideración sus sugerencias/aportes para la mejora en prestación de los servicios. Además, cuando se va a realizar algún cambio en los formularios para recibir</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

informaciones de los SSOO, se le consulta y estos tienen la oportunidad de hacer sus aportes.

Para la implementación de los reportes en línea, realizaron reuniones con los gremios de los SSOO y con sus reguladores, remitiéndoles de manera formal los formularios para su opinión antes de implementarlos realizando con ellos una implementación de prueba antes de que sean obligatorios.

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

Asimismo, se realizó la encuesta de necesidades y expectativa de las partes interesadas con el objetivo de contemplar el parecer de nuestro grupo de interés en el PEI 2024-2027 y la encuesta de satisfacción de los servicios como instrumento para la mejora continua de los mismos en base a las expectativas de nuestros ciudadanos/clientes.

#### **Evidencias**

- Convocatorias
- Fotos
- Minutas de reuniones
- Registro de participante
- Encuesta de necesidades y expectativa
- Encuesta de satisfacción de los servicios

<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La UAF tiene definido el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes, sometiendo a consulta pública los posibles cambios, revisando con los grupos de interés los dichos cambios que se pretende realizar de las distintas documentaciones que impactan en dicho grupo. Así mismo se les pone en conocimiento previo los cambios tecnológicos que pretende realizar la institución y que pudiera afectar la conectividad de estos, con el propósito de tomar en cuenta sus opiniones previo a la adopción de las decisiones.</p> <p>Además, la institución realiza encuestas y consultas a las autoridades competentes y supervisores, a los fines darles participación en el proceso.</p> <p>También, la institución, aplica encuestas en las capacitaciones y congresos para medir la calidad del servicio brindado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Listado de asistencia</li> </ul>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La institución informa y explica a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad a través de la publicación de nuestro catalogo de servicios en nuestra página web institucional. Además, tenemos nuestro catálogo de servicios publicados en el observatorio nacional de los servicios públicos donde pueden acceder a los requisitos, plazos y formas de prestación de nuestros servicios.</p>	



	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web institucional <a href="http://www.uaf.gob.do">www.uaf.gob.do</a></li> <li>• Mesa de ayuda</li> <li>• Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Pública.</li> <li>• Observatorio del MAP</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La institución cuenta con objetivos y metas de la institución alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales asignadas. Las áreas correspondientes realizaron sus aportes para la elaboración de su presupuesto financiero, mediante la formulación de su POA y PACC. El PACC se elabora anualmente y contamos con una matriz de riesgo, en donde se evalúa las distintas variables que pudieran impactar la eficiencia del uso de dicho presupuesto. En el mismo se evidencia que el presupuesto está alineado con los objetivos institucionales, distribuidos por programa y por productos, con las metas físicas-financiera establecidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Aprobado.</li> <li>• Programación meta física-financiera.</li> <li>• Plan Operativo Anual.</li> <li>• Plan de Compras y Contrataciones.</li> </ul>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La Dirección Administrativa Financiera, en coordinación con el Dirección de Planificación y Desarrollo realizan sus procesos apegados a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades. Para esto se constamos una matriz de riesgo, una columna en el POA donde se identifican los riesgos y un procedimiento de Valoración y Administración de Riesgo, apegados a los lineamientos establecidos en la Ley 10-07 y las Normas Básicas de Control Interno. A través del Sub-Portal de Transparencia Institucional se colocan los informes sobre la ejecución del presupuesto institucional, así como los procesos de compras y contrataciones conforme un cronograma establecido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub-Portal de Transparencias institucional.</li> <li>• Reporte IGP</li> <li>• Matriz de riesgo</li> <li>• POA</li> </ul>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La institución cumple con toda la normativa de transparencia. Desde la formulación del presupuesto financiero anual hasta el manejo acotado del mismo autorizado por el SIGEF, la Plataforma de DIGEPRES, previa revisión de Contraloría Interna; realizándose periódicamente las revisiones, las conciliaciones y los registros</p>	

	<p>financieros necesarios, los que son publicados en la Página web. De igual forma, el uso de dichos recursos se hace en cumplimiento a la Ley de Compras y Contrataciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGEF</li> <li>• Portal de Transparencia Institucional <a href="http://www.uaf.gob.do">www.uaf.gob.do</a></li> <li>• Envíos de reportes y publicación a Contabilidad Gubernamental de Estados Financieros.</li> <li>• Remisión de reportes Mensuales, trimestrales y anual a la CGR.</li> <li>• Portal de Compras y Contrataciones.</li> </ul>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>La institución cuenta con una gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros, de la que se desprende la adquisición de los insumos y del personal necesario para ejecutar su misión, haciendo el uso, buscando la mayor rentabilidad de los recursos financieros. Es así como se opera, para la detección de necesidades de contratación de personal, el PACC y el plan de capacitaciones, adquiriéndose los bienes y servicios en estricto cumplimiento de la ley de compras y contrataciones, buscando siempre preservar la calidad de lo adquirido al menor costo posible. Todo lo cual queda evidenciado en las documentaciones que avalan lo anteriormente establecido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Institucional.</li> <li>• PACC.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitaciones.</li> </ul>	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>La institución cuenta con un presupuesto planificado y está asociado a los productos registrados en el SIGEF, con dos productos y un programa, se les da seguimiento en POA y DIGEPRES. Además, la institución cuenta con existencia de sistemas de planificación y control presupuestario para cumplir con sus objetivos.</p> <p>En la Plataforma de DIGEPRES se informan los planes de presupuestos físico y financieros y sus ejecuciones, mensual y trimestralmente. Además, en la Página web se presentan las planificaciones de PEI y POA y sus seguimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGEF</li> <li>• Presupuesto</li> </ul>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>La institución cuenta con una estructura organizativa que se traduce en sus manuales de Funciones y Cargos, en los cuales se evidencia delegación y una descentralización de las responsabilidades financieras, y en los acuerdos de desempeño. Delegando la responsabilidad de la formulación de presupuestaria a la Dirección de Planificación en coordinación con la Dirección Administrativa y Financiera y la responsabilidad de la ejecución a las diferentes unidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama</li> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos Comunes y Típicos Clasificados.</li> <li>• Procedimientos y controles del área Administrativo Financiero.</li> <li>• Matriz de Delegación de Firmas.</li> <li>• Matriz de Autoridad y Suplencia.</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia una organización centrada en el aprendizaje, que proporciona sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización, a través del procedimiento de capacitación y política de evaluación y desarrollo de liderazgo.</p> <p>La institución contempla un Sistema de Gestión de Calidad, donde cuenta con manuales, guías, procedimientos e instructivos para garantizar el conocimiento del personal acerca del funcionamiento de la institución. Se dispone de un servidor de archivos, donde cada usuario dispone de una carpeta donde debe alojar toda la documentación e información que maneja.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Capacitación</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>• Lista Maestra de Documentos</li> </ul>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>El marco legal de la institución establece la forma en la que se debe garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. A esos fines la institución cuenta con un área misional cuya función es recoger y procesar; lo cual se realiza con el apoyo del área de TIC, la cual cuenta con toda la infraestructura necesaria para dichos fines.</p> <p>También, para garantizar la misión institucional se capacita a los analistas misionales para un resultado eficaz en la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Center y Sistemas de Información</li> </ul>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Se evidencia que la organización aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales en la realización de cursos y talleres en modalidad virtual, mediante el uso de las plataformas Microsoft Teams, Zoom y el aula virtual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula Virtual</li> <li>• Convocatorias</li> <li>• Correos</li> </ul>	

<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Mediante las firmas de acuerdos y/o memorándum de entendimientos con instituciones y/u organismos homólogos se establecen redes de aprendizaje para adquirir información externa relevantes a través de: congresos, foros, webinar, capacitaciones, intercambios de informaciones por las diferentes plataformas. También como parte del marco que establece la ley y el accionar de la UAF se realizan intercambios de información en base a requerimientos realizados por otras UIF, generando aporte para fortalecer el sistema contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masivas.</p> <p>A través de red de cooperación internacional que mantiene la institución como miembro del GAFILAT, la UAF adquirió 7 cursos sobre prevención de lavado de activos, financiamientos de terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, a los cuales los colaboradores podrán tener acceso a través del aula virtual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de interoperabilidad.</li> <li>• memorándum de entendimientos firmados.</li> <li>• Congresos, foros, webinar, reuniones de trabajos.</li> <li>• Informes.</li> <li>• Cursos del GAFILAT en el aula virtual</li> </ul>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia el control constante de la información de la institución, lo que implica asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad con el uso de la carpeta de documentos del Sistema de Gestión de Calidad a la que tiene acceso toda la</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>institución a visualizar. En esta se colocan todas las informaciones importantes de uso común como manuales, políticas, procedimientos, formularios, etc, los cuales son revisados periódicamente según lo establecido en el Manual de elaboración de los documentos del SGC.</p> <p>La institución aplica controles de monitoreo en el manejo de las comunicaciones enviadas y recibidas, a través de códigos secuenciales emitidos que indican la trazabilidad del documento.</p> <p>La UAF realiza respaldos de información mediante copias de seguridad con periodicidad diaria.</p> <p>Asimismo, se cuenta con una División de Seguridad y Monitoreo TIC cuyo objetivo es definir e implementar las políticas de seguridad de la información de la UAF, para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos, información, datos y servicios, así como controlar y monitorear los accesos a los sistemas de información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización y Función (MOF)</li> <li>• Manual de administración de los documentos del SGC</li> <li>• Procedimiento de respaldo de información</li> </ul>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La institución ha desarrollado canales internos para mantener informado a todos los colaboradores de la institución. Por medio de los correos internos y pantallas informativas en las áreas comunes, se retroalimenta a todos los colaboradores sobre los</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p>temas trascendentes y relevantes. También se utilizan los canales de las redes sociales, WhatsApp, correo electrónico y el portal web para difundir a nivel interno y externo las informaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Pantallas informativas en las áreas comunes.</li> <li>• Redes sociales (Twitter, YouTube, Instagram)</li> <li>• Grupo de WhatsApp.</li> </ul>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>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. Asimismo, a través del sistema goAML</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GoAML</li> <li>• Aula virtual</li> <li>• Página web.</li> <li>• Sub-portal transparencia</li> </ul>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Como parte o proceso de asegurar que el conocimiento de los empleados se retenga dentro de la misma, el personal que adquiere un conocimiento específico debe transmitir sus conocimientos mediante sensibilización y/o capacitación a todos los colaboradores.</p> <p>También, la institución en su plan de capacitación incluye entrenamientos cruzados internamente, de acuerdo con las capacidades detectadas que pueden ofrecer los colaboradores.</p>	

	<p>Además, la institución contempla un Sistema de Gestión de Calidad, donde cuenta con manuales, guías, procedimientos e instructivos para garantizar el conocimiento del personal acerca del funcionamiento de la institución. Se dispone de un servidor de archivos, donde cada usuario dispone de una carpeta donde debe alojar toda la documentación e información que maneja.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de confidencialidad.</li> <li>• Socialización y/o capacitación interna.</li> <li>• Listado Maestro de Documentos del SGC</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El diseño de la gestión de TIC se realiza de acuerdo con los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual, y alineando los acuerdos del desempeño del personal de TIC al POA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Plan de Compras y Contrataciones.</li> <li>• Acuerdos de Desempeño.</li> </ul>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación monitorea y evalúa la rentabilidad de las tecnologías usadas y su impacto, y verifica la implementación a través de métricas que se</p>	

visualizan en un Dashboard sobre los resultados alcanzados y la efectividad de la misma.

En la Unidad de Análisis Financiero (UAF) contamos con VPN, que nos permite compartir recursos como datos y aplicativos en tiempo real por vía remota, lo que representa un ahorro de energía, conectividad 24/7 y aumento de seguridad en nuestra red.

Desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, se han adquirido servidores Virtual Machines (VM), que nos permite alojar un sin número de servidores en la nube, desde un servidor central físico, ahorrando así el consumo de energía por medio de la sustitución de servidores físicos, lo que se traduce en disminución de las emisiones de CO2 a través del ahorro de KW/H generado para mantener los servidores encendidos. La virtualización de los servidores reduce los costos que genera la adquisición de equipos, ahorro de energía, ahorro de mantenimiento a través de la tercerización de estos, ahorro por obsolescencia de equipos y minimiza el riesgo del factor humano u atmosférico.

**Evidencia:**

- Informe de resultados sobre las tecnologías implementadas y su impacto.
- VPN.
- VM.

<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>A través de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, la institución logró la certificación de la norma NORTIC A3:2014 referente a la publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano con la finalidad de promover a través del Portal de Datos Abierto, la reutilización y apertura de las informaciones hacia los clientes internos y externos.</p> <p>La UAF identifica y utiliza nuevas tecnologías al actualizar su plataforma tecnológicas de ITC, mediante la adquisición de software y hardware que permiten una mejor gestión, reportería y alto rendimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de la NORTIC A3.</li> <li>• Network Status Report.</li> <li>• Firewall</li> <li>• Portal de Datos abiertos.</li> </ul>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Entre las tecnologías utilizadas para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación y la participación, digitalización de la información relevante para la organización se implementa la herramienta del Microsoft Office 365 para fomentar el trabajo en equipo, almacenamiento en la nube, salvaguardar automáticamente las informaciones, también contamos con una carpeta pública institucional donde cada colaborador puede cargar información que puede ser utilizada por los demás compañeros/colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de Microsoft Office 365</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla carpeta pública.</li> </ul>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La UAF aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionando servicios en línea de una manera inteligente haciendo uso de sistemas de reportes instalados en su página web, así como el uso eficiente de las redes sociales, cubriendo por esta vía temas desde la recepción de reportes insumo vital para su función hasta capacitaciones y orientación al público en general. Además, contamos con una herramienta de reporte de sujetos obligados que permite validar la calidad de la información de una manera más eficiente, garantizando mejores resultados.</p> <p>Anualmente se destina un presupuesto acorde a las necesidades detectadas por el área de TIC para la mejora continua de los sistemas tecnológicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma goAML</li> <li>• Formularios en línea.</li> <li>• Mesa de ayuda</li> <li>• Registro de sujetos obligados en línea.</li> <li>• Registros de servicio en el observatorio del MAP.</li> <li>• Aula virtual (Moodle)</li> <li>• Encuesta de satisfacción en línea.</li> </ul>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Trabajamos bajo el marco normativo que rige la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicaciones (OGTIC) y el personal asiste y se capacita a través de charlas de proveedores de nuevas tecnologías y cursos acorde</p>	

	<p>con ciberseguridad y protección de data. Contamos con la plataforma de goAML que garantiza la protección efectiva de data mediante el cifrado de la documentación e informaciones que se intercambia. También contamos con Devoce Encryption que cifra los informes de inteligencia financiera.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Devoce Encryption.</li> <li>• Fortigate 280D.</li> <li>• FortiAnalyzer 200F.</li> <li>• Fortiauthenticator.</li> </ul>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación implementa herramientas con el objetivo de contribuir a la sostenibilidad del medio ambiente, a través de la transformación digital de la UAF, sistemas de digitalización de documentos y reciclado de materiales tecnológicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma digital,</li> <li>• Digitalización de documentos,</li> <li>• Implementación de Transdoc.</li> <li>• Informe de resultados sobre las tecnologías implementadas y su impacto.</li> <li>•</li> </ul>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La institución cuenta con áreas de trabajos, limpias, acondicionadas, funcionales, climatizadas. Estas condiciones laborales son supervisadas y gestionadas por la Dirección de Recursos Humanos y la División de Servicios Generales. Se realizan, con frecuencia mantenimientos correctivos y preventivos a la infraestructura, que incluye alumbrado, plomería, las áreas de la institución, tanto interna como externa, así como los aires acondicionados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de agenda semanal de actividades de conserjería.</li> <li>• Formulario de inspección de planta eléctrica.</li> <li>• Formulario de solicitud de insumos</li> </ul>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Los accesos a la institución se encuentran en la Calle Danae #5, permitiendo un flujo de personal apropiado y seguro.</p> <p>La institución dispone de arcos de seguridad para detectar anomalías en el acceso.</p> <p>Para garantizar instalaciones de seguras y efectivas, la UAF dispone de un edificio en excelentes condiciones, con disponibilidad de ascensores, escaleras, baños de uso común, espacio de comedor para el personal, sala de lactancia habilitada, un robusto sistema de seguridad que incluye: alarmas y detección de incendios, ruta de evacuación</p>	

	<p>debidamente señalizadas, extintores distribuidos, cámaras de seguridad y un equipo de oficiales preparados para cuidar de todo el personal, al ciudadano y a los visitantes.</p> <p>El edificio cuenta con ascensores para discapacitados. Los pasillos y baños de la institución también están habilitados y con espacio suficiente para los usuarios que utilizan sillas de ruedas o asistencia para su movilidad.</p> <p>Se evidencia la creación de un comité mixto para la seguridad y salud en el trabajo, el cual es responsable de impulsar la formulación, desarrollo e implementación del sistema, cumplimiento con las funciones y deberes descritos en la resolución 130/2011 de MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación Física de la UAF,</li> <li>• Planos de nueva edificación</li> <li>• Manual de seguridad y salud en el trabajo</li> </ul>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Se cuenta con política y procedimientos para el manejo integral de los activos fijos, así como políticas para el manejo y eliminación de los equipos electrónicos acorde a los requerimientos establecidos por los órganos rectores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [REDACTED] y procedimientos de activos fijos.</li> <li>• Manual de Tecnología de la Información.</li> </ul>	



4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		Por la naturaleza de la institución y la información que se maneja, no se puede poner a disposición las instalaciones de la UAF para la comunidad local.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Garantizamos el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de los recursos energéticos a través de la política de uso de espacios abiertos que establece o regula la temperatura de los aires acondicionados para su eficiente y un ahorro, utilización de las lámparas convencionales por luces led de menor consumo y otras medias.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Uso de Espacios Abiertos</li> <li>• Fotos</li> </ul>	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>Se evidencia una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica, tanto de los colaboradores, como de los clientes/ ciudadanos con fácil acceso de rutas de transporte público.</p> <p>De igual forma, se tienen habilitado parqueos en la sede para el Staff gerencial y los visitantes, y para los demás colaboradores en las viejas edificaciones de la institución, para lo que se dispone de un autobús para trasladar a los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de ubicación de la institución</li> </ul>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>Se evidencia que la institución documenta, actualiza y publica sus procesos relacionados al quehacer institucional, tanto estratégicos, como misionales y de apoyo. Cuenta con un Mapa de Procesos actualizado que representa la interacción de los principales servicios en respuesta a las necesidades de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Proceso</li> <li>• Indicador del SISMAP</li> <li>• Documentos en la carpeta compartida</li> <li>• Lista Maestra de Documentos</li> </ul>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>La Unidad de Análisis Financiero ha documentado e implementado un Sistema de Gestión que incluye procedimientos para dar cumplimiento a los procesos, y aprovecha la aplicación de tecnologías y software para resguardar de forma segura la información que genera.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento del Sistema de Gestión en la carpeta compartida.</li> </ul>	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los	<p>Se implementó la Gestión de Riesgo con el soporte de la Dirección de Planificación y Desarrollo, donde se evalúan y analizan los objetivos establecidos en los POAs; así como las Matrices de Riesgo, propuestas por las Normas de Control Interno (NCI) de la Contraloría General de la República.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>De manera institucional, el sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización, se emplean los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las auditorías internas</li> <li>• Indicadores presidenciales de seguimiento mensual</li> <li>• Memoria de Gestión Institucional Anual</li> <li>• Plan Estratégico con su informe de seguimiento anual</li> <li>• Seguimiento Trimestral del POA</li> </ul> <p>Sobre la base de los documentos antes descritos, se evalúan las necesidades de reorganización para mejorar las estrategias de la institución con la finalidad de cumplir con las disposiciones de las instituciones rectoras. En esta misma área, se monitorea los estándares internacionales, si hay cambios que impacten la organización y desde el área jurídica se fortalece día a día el marco legal de la institución. La UAF involucra tanto a las autoridades de sector público, privado y académico, tanto a nivel nacional como internacional. Se cuenta con la participación de distintos grupos de interés, destacando los titulares del Comité Nacional Contra el Lavado de Activos. Se les involucra en mesas de discusión que se dan en el Congreso Nacional sobre los temas que pudieran impactar en su misión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• Matriz de Riesgos y procedimientos.</li> <li>• Procedimiento de auditoría.</li> <li>• Programa de auditoría.</li> </ul>	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>Se evidencia que acorde a la estructura que tiene los documentos del sistema de gestión se identifica a los responsables de los procesos y procedimientos, describiendo su responsabilidad, tareas, funciones y roles. También se evidencia que los responsables de los productos e indicadores en el Plan Operativo Anual y el PEI.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento del Sistema de Gestión de Calidad publicados en la carpeta compartida.</li> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Acuerdos de desempeño.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> <li>• Manual de Cargos Comunes y Típicos Clasificados.</li> </ul>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>La UAF Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales siempre que sea oportuno y se identifique una oportunidad de mejora.</p> <p>Es revisada y actualizada la documentación de nuestros procesos, procedimientos e instructivos de cara a simplificarlos y hacer los ajustes necesarios para simplificar los mismos, mediante la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos del Sistema de Gestión.</li> <li>• Historial de Cambios del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• Actualización del Mapa de Procesos.</li> <li>• Correos de intercambios.</li> </ul>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>El Sistema de Gestión de Calidad se encuentra basada en la Norma ISO 9001:2015, la cual es un estándar internacional de buenas prácticas, se evidencia que la UAF se encuentra inmerso en un proceso de cambio cultural y mejora continua en toda la institución, impactando esto en la optimización de los procesos y el aumento en la satisfacción de los clientes respecto a los servicios brindados.</p> <p>Así mismo, mediante la realización de benchmarking, se busca impulsar la innovación y el mejoramiento continuo de los procesos al adoptar las buenas prácticas de otras instituciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento del Sistema de Gestión.</li> <li>• Webinars</li> <li>• Congresos nacionales e internacionales.</li> <li>• Minutas de reuniones.</li> </ul>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La UAF tiene establecidos indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, todas las áreas elaboran sus Planes Operativos por año, estos planes son medidos mediante indicadores de resultados y se les da seguimiento trimestralmente para ir plasmando sus avances.</p>	

La institución establece metas en sus tres productos mediante la programación del Presupuesto Físico y Financiero, entregado a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). Estos indicadores son medidos cada tres meses en la Plataforma del SIGEF.

La institución es medida por los indicadores del Sistema de Medición del Nivel Presidencial, donde se encuentran: SISMAP, Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) Las Normas Básicas de Control, iTICge, SISCOMPRA, Ley de Transparencia y Gestión Presupuestaria.

Además, se realizan acuerdos de desempeño, en base al Manual de Cargos, explicando su carga de trabajo con relación al POA área e institucional, donde los supervisores establecen las tareas y las responsabilidades de forma individual y los tiempos en que deben ser descritas las tareas y responsabilidades de cada servidor para realizarse.

**Evidencia:**

- Matriz de POA.
- Informes de Seguimiento POA.
- Acuerdo de desempeño.
- Informe de ejecución del Presupuesto Físico-Financiero.
- Evaluación de desempeño.
- Indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP): SISMAP, NOBACI, evaluaciones de iTICge y Transparencias, Evaluaciones de gestión presupuestaria.
- Memorias de Rendición de Cuentas.

<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se evidencia que la UAF garantiza la protección de datos para ello ha implantado procedimientos y herramientas que garantizan la protección de los datos. La infraestructura tecnológica de la UAF cuenta con los últimos avances en seguridad de la información, seguridad de acceso, seguridad de autenticación, servidores estructurados y redundantes.</p> <p>También se cuenta con programaciones diarias de back ups de todos los colaboradores de la UAF.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Tecnologías de la Información y Comunicación.</li> <li>• Software, servidores.</li> <li>• Procedimiento de respaldo de información</li> </ul>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La institución involucra a los grupos de interés, en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad a través de sus sugerencias y observaciones en el proceso de mejora de los servicios que ofrece la institución; esto mediante consultas públicas, encuestas aplicadas, línea 311 y la encuesta de satisfacción al cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2024</li> <li>• Línea 311</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas realizadas autoridades nacionales e internacionales.</li> <li>• Encuestas de satisfacción.</li> <li>• Encuesta de necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> </ul>	
--	---	--

2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.

Utilizamos métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente a través de sistemas de reportes instalados en nuestra página web, cubriendo por esta vía temas desde la recepción de reportes insumo vital para su función hasta capacitaciones y orientación al público en general. Además, contamos con una herramienta de reporte de sujetos obligados que permite validar la calidad de la información de una manera más eficiente, garantizando mejores resultados.

#### Evidencias

- GoAML
- Moodle
- Aula Virtual

3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>La Unidad de Análisis Financiero cuenta con una gestión inclusiva, donde se identifican y satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes sin discriminación de género.</p> <p>Se evidencia que se toma en cuenta el factor género dentro de la encuesta de necesidades y expectativas de las partes interesadas y la encuesta de satisfacción de los servicios, las cuales nos arrojan información que es utilizadas para diseñar las estrategias en el Plan</p>	



	<p>Estratégico Institucional y para incorporar mejoras a los servicios ofrecidos.</p> <p>La institución cuenta con un Comité de transversalización del enfoque de género que tiene por objetivo desarrollar las actividades relacionadas al proceso de transversalización de género en la UAF.</p> <p>Asimismo, la institución destina un porcentaje de las compras y contrataciones que se realizan exclusivamente al sector MIPyME Mujer.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2024</li> <li>• Encuesta de necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>• Encuesta de clima organizacional.</li> <li>• Encuesta de satisfacción de los servicios.</li> <li>• Portal de SISCOMPRAS.</li> <li>• Política de conformación y funcionamiento del Comité de Transversalización el enfoque de género.</li> </ul>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La UAF promueve la accesibilidad a los servicios a través de nuestro portal Web institucional, donde están colocadas las informaciones y documentos para el uso de los ciudadanos/clientes. Dentro del portal web y portal de transparencia, se encuentra disponible las documentaciones necesarias para nuestra partes interesadas, así como rendiciones de cuentas de cara al ciudadano y documentos requeridos por ley, en formato PDF, EXCEL, WORD, versiones editables y datos abiertos acorde a lo establecido en la ley 200-04. También se encuentra habilitada la función de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>accesibilidad en nuestros portales, a los fines de que todo ciudadano tenga acceso a ella, sin discriminación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.uaf.gob.do">www.uaf.gob.do</a> (ver menú de accesibilidad)</li> <li>• <a href="https://uaf.gob.do/transparencia/">https://uaf.gob.do/transparencia/</a> (ver accesibilidad)</li> </ul>	
--	---	--

**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>
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>Coordinamos los procesos dentro de la organización a través de análisis de los procesos institucionales a fin de garantizar la agilidad y efectividad de los mismo, y evitar duplicidad de tareas, retrabajo, y generación de cuellos de botella. También, coordinamos los procesos dentro de la organización con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de revisión de procesos</li> <li>• Correos</li> <li>• Procedimientos en coordinación con otras instituciones</li> </ul>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Desarrollamos un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, los cuales nos facilitan el acceso a distintos sistemas de información, donde realizamos interconexión a Bases de Datos, en base a la facultad que nos da la ley</p>	

	<b>Evidencias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de interoperabilidad</li> <li>• Acuerdos y/o convenios interinstitucionales</li> </ul>	
--	--	--

3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.

Creamos grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. A través, de mesas de trabajo donde se involucran a los diversos grupos de interés.

**Evidencias**

- Minuta reuniones
- Convocatorias a mesas de trabajo

4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia que se tengan incorporado incentivos y condiciones para que se creen procesos interorganizacionales.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<p>Los servicios de la UAF están basados en una ley, que establece un estándar internacional que facilita el intercambio de datos, coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con los socios claves en el sector público, privado y ONG.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma grupo EGMONT</li> <li>• goAML</li> </ul>	

<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La UAF Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno para permitir la prestación de servicios coordinados. Tales como, acuerdos de intercambio de información con las instituciones miembros del CONCLAFIT, la JCE, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos</li> </ul>	
--	---	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>La institución, realiza anualmente la Encuesta de Satisfacción a los ciudadanos/clientes, a través de la cual medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la imagen global de la organización, obteniendo una valoración positiva. Los resultados obtenidos del periodo 2022 al 2024, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022: 89%</li> <li>• Año 2023: 93%.</li> <li>• Año 2024: 96.65%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2022-2023-2024.</li> <li>• Indicador del SISMAP.</li> </ul>	
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>La institución, realiza anualmente la Encuesta de Satisfacción a los ciudadanos/clientes, a través de la cual medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre nuestro enfoque del personal a su atención. Los resultados obtenidos del periodo 2022 al 2024, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022: 89%</li> <li>• Año 2023: 93%.</li> <li>• Año 2024: 96.65%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2022-2023-2024.</li> <li>• Indicador del SISMAP.</li> </ul>	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>La institución, realiza anualmente la Encuesta de Satisfacción a los ciudadanos/clientes, a través de la cual medimos la percepción de los ciudadanos/clientes obteniendo una valoración positiva de 96.65%. Los resultados obtenidos del periodo 2022 al 2024, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022: 89%</li> <li>• Año 2023: 93%.</li> <li>• Año 2024: 96.65%</li> </ul> <p>Asimismo, la institución elabora la encuesta de necesidades y expectativas de nuestro grupo de interés para involucrar a nuestros</p>	

	<p>ciudadanos/clientes en la definición de las estrategias de la institución</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2022-2023-2024.</li> <li>• Indicador del SISMAP.</li> <li>• Encuesta de necesidades y expectativas del grupo de interés</li> </ul>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La institución, realiza anualmente la Encuesta de Satisfacción a los ciudadanos/clientes, a través de la cual medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la apertura e información proporcionada por la organización, obteniendo una valoración positiva de 96.65%. Los resultados obtenidos del periodo 2022 al 2024, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022: 89%</li> <li>• Año 2023: 93%.</li> <li>• Año 2024: 96.65%</li> </ul> <p>Asimismo, la calificación en el Índice de Transparencia de la institución correspondiente al cierre del 1° trimestre 2024 es de 100%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2022-2023-2024.</li> <li>• Indicador del SISMAP.</li> <li>• Índice de Transparencia de DIGEIG</li> </ul>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La institución, realiza anualmente la Encuesta de Satisfacción a los ciudadanos/clientes, a través de la cual medimos la percepción de los</p>	

	<p>ciudadanos/clientes sobre la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos, obteniendo una valoración positiva. Los resultados obtenidos del periodo 2022 al 2024, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022: 91%</li> <li>• Año 2023: 95.24%.</li> <li>• Año 2024: 96.93%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2022-2023-2024.</li> <li>• Indicador del SISMAP.</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>La institución, realiza anualmente la Encuesta de Satisfacción a los ciudadanos/clientes, a través de la cual medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios, obteniendo una valoración positiva de 95.24%.</p> <p>Los resultados obtenidos del periodo 2022 al 2024, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022: 91%</li> <li>• Año 2023: 95.24%.</li> <li>• Año 2024: 96.93%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2022-2023-2024.</li> <li>• Indicador del SISMAP.</li> </ul>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>La institución, realiza anualmente la Encuesta de Satisfacción a los ciudadanos/clientes, a través de la cual medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la accesibilidad a los servicios físicos y digitales, obteniendo una valoración positiva de 96.42%. Los resultados obtenidos del periodo 2022 al 2024, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022: 85%</li> <li>• Año 2023: 94.64%.</li> <li>• Año 2024: 96.42%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2022-2023-2024.</li> <li>• Indicador del SISMAP.</li> </ul>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>La institución, realiza anualmente la Encuesta de Satisfacción a los ciudadanos/clientes, a través de la cual medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la calidad de los productos y servicios, obteniendo una valoración positiva de 96.42%. Los resultados obtenidos del periodo 2022 al 2024, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022: 90%</li> <li>• Año 2023: 93.45%.</li> <li>• Año 2024: 96.42%</li> </ul>	



	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2022-2023-2024.</li> <li>• Indicador del SISMAP.</li> </ul>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero presta servicio d forma indistinta a todos los cuidadnos/clientes y entidades públicas y privadas, no obstante, la institución cuenta con la habilitación en sus espacios físicos para recibir y dar la atención a aquellos usuarios que tengan alguna discapacidad.</p> <p>En la encuesta de satisfacción realizada anualmente a los ciudadanos/clientes, se evidencia la valoración positiva en cuanto a la prestación de los servicios, obteniendo un 96.42%, en dicha encuesta se tomó en cuenta el rango de edad de los usuarios, sexo, situación laboral. Los resultados obtenidos del periodo 2022 al 2024, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022: 88%</li> <li>• Año 2023: 93.33%.</li> <li>• Año 2024: 96.42%</li> </ul> <p>Asimismo, se realizó la encuesta de necesidades y expectativas de las partes interesadas donde se recaudaron datos sobre la edad, género y demás variables.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2022-2023-2024.</li> <li>• Encuesta de necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> </ul>	

5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se han medido resultados sobre la percepción relacionada con la capacidad de la organización para la innovación.
6) Agilidad de la organización.	<p>La institución, realiza anualmente la Encuesta de Satisfacción a los ciudadanos/clientes, a través de la cual medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la calidad de los productos y servicios, obteniendo una valoración positiva de 96.42%. Los resultados obtenidos del periodo 2022 al 2024, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022: 90%</li> <li>• Año 2023: 93.45%.</li> <li>• Año 2024: 96.42%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2022-2023-2024.</li> </ul>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Los servicios de la UAF son ofrecidos de forma virtual en su totalidad, para medir la satisfacción ciudadana con los servicios digitales y/o virtuales realizamos anualmente la encuesta de satisfacción de los servicios virtuales de la UAF, obteniendo un 96.42%. Los resultados obtenidos del periodo 2022 al 2024, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Año 2022: 88%</li> <li>• Año 2023: 93.3%.</li> <li>• Año 2024: 96.42%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2022-2023-2024</li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo  
SGC-MAP

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>La UAF mide el tiempo de espera para la prestación del servicio a través de la plataforma goAML y Moodle las cuales dan un tiempo de entrega instantáneo.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GoAML</li> <li>• Moodle.</li> <li>• Portal institucional</li> </ul>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>La Oficina de Acceso a la Información da respuesta a tiempo a los ciudadanos clientes que reportan quejas. Asimismo, el Sistema Nacional de Atención Ciudadana (Línea 311) actualmente está en funcionamiento para la recepción de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias. se recibió un total de 0 Quejas y sugerencias este año. Es preciso señalar, sobre las solicitudes de información, que las respuestas son remitidas al ciudadano mediante (CONSULTAS UAF) y mediante el sistema único de acceso a la información (SAIP), luego se les notifica a las áreas correspondientes, cuáles son los documentos y/o informaciones necesarias para dar respuesta a las solicitudes externas.</p> <p>Además, la información más relevante del período es clasificada mediante plantillas generales y mensuales que permiten brindar un panorama más amplio y claro, que se logra mediante el orden de los procesos internos establecidos. Asimismo, se</p>	

	<p>detallan en las estadísticas, todos los indicadores más relevantes, que permiten llevar a cabo la unión de todos los aspectos importantes que son: fecha de recepción de la consulta, persona solicitante, información solicitada, comentario de respuesta, motivo de solicitud, fecha de trámite, área responsable de la respuesta, fecha de respuesta y días transcurridos de respuesta, se toman las respuestas autorizadas y da como resultado la estadística general de consultas realizadas del periodo establecido.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas de la OAI, la sección de la OAI del informe de seguimiento POA de cada trimestre.</li> </ul>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencia que midan los resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>La Unidad de Análisis Financiero no posee carta compromiso, debido a la naturaleza de sus servicios, sin embargo, tiene publicado en el portal institucional los estándares de los 2 servicios que ofrece, cuyo cumplimiento es monitoreado a través de la encuesta de satisfacción de los servicios en línea.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana</li> </ul>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La Unidad de Análisis Financiero a través del Departamento de Comunicaciones mide el número de canales de información y comunicación actualmente cuenta con, Oficina de Acceso a la Información, Porta web, Consultas y chat en línea, Instagram, youtube, twitter, correo electrónico, goAML.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Portal web institucional.</li> <li>• Buzones</li> <li>• Correos electrónicos</li> </ul>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Toda información que cumple con característica pública se encuentra disponible a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, que asegura la transparencia en el funcionamiento institucional, a través de nuestra página web y redes sociales donde comunicamos al público en general y a los distintos grupos de interés todo lo relacionado al funcionamiento de la institución; publicando en el portal estudios e informes estratégicos, estadísticas.</p> <p>Asimismo, a través de las distintas actividades de capacitación que organiza y a la que asiste, se lleva a los grupos de interés información relevante para la comprensión del Sistema de LA/FT/PADM y el aporte que deben de realizar dicho público a la misión de la UAF.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de ayuda.</li> <li>• OAI</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes Sociales Página Web.</li> <li>• Página Web</li> <li>• Sección de Transparencia SAIP</li> <li>• 311</li> <li>• Datos Abiertos.</li> </ul>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Nuestro POA y su seguimiento/monitoreo, están disponibles a través de nuestro portal institucional, donde se ofrece informaciones precisas sobre los objetivos de rendimiento de la organización y los resultados obtenidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2023 disponible en la web institucional de MITUR</li> <li>• Matriz de seguimiento POA</li> <li>• Informe de seguimiento POA</li> </ul>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Mensualmente se publican los reportes requeridos en el portal de transparencia acorde a las disposiciones reglamentarias, se incluyen los informes solicitados por los órganos rectores, así como las ejecutorias y noticias de la unidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Evaluación Subportal de Transparencia.</li> </ul>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Desde la UAF, toda la información recibida que proviene de los Sujetos Obligados (SO) con respecto a cuestiones misionales, vienen por página web y cifrado. Por esto, no existe limitante de horario. Estamos abiertos de 8:00 am a 4:00 pm. Dada la función que realizamos, no recibimos mucho público personal.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación en la página web <a href="http://www.uaf.gob.do">www.uaf.gob.do</a></li> </ul>	
6) Tiempo de espera.	<p>La UAF mide el tiempo de espera para la prestación del servicio a través de la plataforma goAML y Moodle las cuales dan un tiempo de entrega instantáneo.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GoAML</li> <li>• Moodle.</li> </ul>	
7) Tiempo para prestar el servicio.		

La UAF mide el tiempo para prestar el servicio a través de la Plataforma goAML y Moodle las cuales dan un tiempo de 24 a 48 horas

**Evidencias**

- GoAML
- Moodle.

8) Costo de los servicios.	<p>La institución ofrece un servicio gratuito, para el ciudadano y para las autoridades competentes que reciben.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web institucional Servicios <a href="http://www.uaf.gob.do">www.uaf.gob.do</a></li> </ul>	

<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Disponemos de información clara, precisa y verás de la gestión de servicios en nuestro portal web. La institución no aplica para carta compromiso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web <a href="http://www.uaf.gob.do">www.uaf.gob.do</a> Servicios</li> <li>• Observatorio del MAP</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se evidencia mediciones sobre el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios o el diseño de los procesos de toma de decisiones.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se evidencia que se mida las sugerencias recibidas e implementadas
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha medido el resultado sobre el grado de implementación de nuevos métodos para atender a los ciudadanos/clientes
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se evidencia que la institución tenga indicadores de cumplimiento con relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la		No se ha medido el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.



convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.		No se evidencia que se mida la participación ciudadana en los productos y servicios.
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>Mensualmente se publican los reportes requeridos en el portal de transparencia y se incluyen los documentos que aplican del Sistema de Gestión de Calidad, las ejecutorias, procesos de compras, ejecución presupuestaria y los informes de seguimientos, así como las informaciones requeridas por los órganos rectores. En los informes del portal de transparencia se visualiza el resultado obtenido en este renglón.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGOB</li> <li>• índice de transparencia.</li> <li>• Reportes de calificación del portal de transparencia.</li> <li>• Comunicación de calificaciones emitidas por el órgano rector.</li> </ul>	

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

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

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto la imagen y el rendimiento general de la organización a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 87% para el año 2023, en el 2022 los resultados fueron 78% .</p> <p>De igual forma, se realizó la encuesta de necesidades y expectativas de las partes interesadas, donde se incluyeron criterios de medición de la imagen institucional y el rendimiento de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> <li>• Encuesta de necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> </ul>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores a través de la Encuesta de Clima y Cultura,</p>	

	<p>obteniendo en el renglón de identidad institucional y valores un 94.62%, en el 2022 los resultados fueron 78%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto a la participación de las personas en las actividades de mejora a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo en el renglón de mejora y cambio un 92.95%, en el 2022 los resultados fueron 82.5%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto a la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo en el renglón de identidad institucional y valores un 94.62%, en el 2022 los resultados fueron 97.5%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto a la conciencia de las</p>	

	<p>personas sobre los mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 91.45% en el renglón de impacto de la encuesta en mi institución, en el 2022 los resultados fueron 80%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto a la responsabilidad social de la organización la a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 87%, en el 2022 los resultados fueron 95%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto a la apertura de la organización para el cambio y la innovación a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo en el reglón de mejora y cambio un 92.95%, en el 2022 los resultados fueron 67.5%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto al impacto de la digitalización en la organización a través de la</p>	

	<p>Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 72.22% en el renglón de uso de las tecnologías, en el 2022 los resultados fueron 97.5%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	
9) La agilidad de la organización.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto a la agilidad de la organización a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 76.15% en el renglón de enfoque a resultados y productividad, en el 2022 los resultados fueron 85%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</li> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 93.85% en el renglón de liderazgo y participación , en el 2022 los resultados fueron 83%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto al diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 92.52% en el renglón de normativa y procesos, en el 2022 los resultados fueron 88.75%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto al reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 76.15% en el renglón de normativa y procesos, , en el 2022 los resultados fueron 55.5%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto a la gestión del conocimiento a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 66.67% en el renglón de capacitación especializada y desarrollo, en el 2022 los resultados fueron 94%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	

<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto a la comunicación interna y los métodos de información a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 76.92% en el renglón de comunicación%, en el 2022 los resultados fueron 75%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto al alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 63.85% en el renglón de reconocimiento laboral, en el 2022 los resultados fueron 82.5%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto al enfoque de la organización para los cambios y la innovación a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 92.95% en el renglón de mejora y cambio, en el 2022 los resultados fueron 67.5%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto al ambiente de trabajo y la cultura de la organización a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 87%, en el 2022 los resultados fueron 80.83%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto al enfoque de los problemas sociales a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 91.03% en el renglón balance trabajo familia, en el 2022 los resultados fueron 74%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto al manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 89.42% en el renglón equidad y género, en el 2022 los resultados fueron 80%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 94.87% en el renglón de calidad de vida laboral, en el 2022 los resultados fueron 67.5%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto al desarrollo sistemático de la carrera y las competencias a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 94.02% en el renglón de servicio profesional de carrera, en el 2022 los resultados fueron 65%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto a la motivación y empoderamiento a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 87%, en el 2022 los resultados fueron 87.5%.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En la UAF medimos la percepción de los colaboradores respecto al acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional a través de la Encuesta de Clima y Cultura, obteniendo un 66.67% en el renglón de capacitación especializada y desarrollo, en el 2022 los resultados fueron 94%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</li> </ul>	

### Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

#### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>La Dirección de Recursos Humanos lleva los controles de asistencia y elabora reportes a la MAE sobre las estadísticas obtenidas.</p> <p>Existen distintos mecanismos para cuantificar los resultados de la gestión, desagregado en diferentes niveles desde la organización en general, sus distintas áreas, hasta los colaboradores que conforman la institución.</p> <p>A través del área de Recursos Humanos, se mide la Evaluación del Desempeño y el comportamiento ético, en coordinación con los(as) encargados(as) de áreas, la contribución de los(as) servidores(as) al</p>	

	<p>logro de los objetivos institucionales. Resultado de esta evaluación es el Plan Anual de Capacitaciones.</p> <p>A lo interno, la institución mantiene una comunicación efectiva con todos los colaboradores a través de correos electrónicos y comunicados. Externamente, se mantiene informado al usuario de las actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de absentismos</li> <li>• Reporte de rotación</li> </ul>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se evidencia que se mida el nivel de participación en actividades de mejora
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>Se evidencia en los reportes del comité de ética que no se han presentado dilemas éticos durante el periodo 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de dilemas o incidentes éticos</li> </ul>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		
	No se evidencia mediciones sobre frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus		No se evidencias indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los

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).		ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.
--	--	---

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Se evidencia que la UAF monitorea y mide los indicadores de los objetivos entre los directivos y colaboradores, a través de la aplicación de los Acuerdos de Desempeño Laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Laboral</li> <li>• Reporte de Evaluación de Acuerdo de Desempeño</li> </ul>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No se evidencia indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.		No se evidencia mediciones relacionadas con el desarrollo de las personas
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia que se mida la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos

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

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

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se evidencia mediciones de la percepción ciudadana sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se evidencia mediciones de la percepción ciudadana sobre la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se evidencia mediciones de la percepción ciudadana sobre acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se evidencia mediciones de la percepción ciudadana sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros

5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		No se evidencia mediciones de la percepción ciudadana sobre el impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia mediciones de la percepción ciudadana sobre el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se evidencia mediciones de la percepción ciudadana sobre la opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		No se evidencias mediciones sobre actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.

2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se evidencian mediciones sobre la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>La UAF, a través del Departamento de Comunicación monitorea el tratamiento de los medios de comunicación digitales, respecto a la cobertura y cuantifica las estadísticas de manera mensual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de cobertura de los medios digitales.</li> </ul>	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se evidencian mediciones sobre el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencian mediciones sobre el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).		No se evidencian mediciones sobre Intercambio productivo de conocimientos e información con otros
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud,		No se evidencian mediciones sobre programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados

número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se han medido resultados sobre relacionada con la responsabilidad social.

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Se evidencia que la UAF mide el resultado de sus servicios en termino de calidad, mediante la realización de encuesta posterior al servicio brindado.</p> <p>Mesa de ayuda y la división de prevención suministran encuesta de retroalimentación del servicio brindado, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio ofertado.</p> <p>Asimismo, de forma anual, se realiza la encuesta de satisfacción de los servicios de la UAF</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción.</li> <li>• Resultados de encuestas.</li> </ul>	



2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencia mediciones de resultados en términos de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios ofrecidos.
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se evidencia que se mida resultados de la evaluación comparativa
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia que se mida el grado de cumplimiento de los acuerdos
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>La UAF periódicamente es medida por el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión pública, a los fines de ver el nivel de cumplimiento de la institución frente a las normativas, lineamientos y directrices de los órganos rectores. Los resultados de las evaluaciones periódica se visualizan en la plataforma del SIGOB, así como en cada una de las plataformas web de los órganos rectores el cual publican el resultado obtenido por cada una de la institución del estado.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores del SMMGP</li> </ul>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia mediciones de resultados de las innovaciones en servicios
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Los resultados de la implementación de reformas en el sector público se puede visualizar a través de los indicadores que miden el grado de cumplimiento de las normativas vigentes en el sector público, a través de la plataforma del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) y a través del SIGOB.</p>	

	<p>Se visualiza en los diferentes portales de los órganos rectores el resultado de las implementaciones de las normativas y reformas del sector público a través de los siguientes indicadores: SISMAP, iTICGE, NOBACI, SISCOMPRAS, Cumplimiento de la Ley 200-04.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador del SMMGP</li> <li>• Memoria institucional.</li> <li>• Reporte del SIGOB.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>La UAF mide la gestión de los recursos disponibles, gestión de recursos humanos, gestión de conocimiento e de la instalación, en los informes de seguimiento al POA, así como en las memorias de rendición de cuenta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web, <a href="http://www.uaf.gob.do">www.uaf.gob.do</a></li> <li>• Memoria institucional.</li> <li>• Informes de ejecución presupuestario</li> <li>• Informes trimestrales publicados en el portal web.</li> </ul>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>La UAF cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad bajo la responsabilidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo mediante el cual se identifican y controlan las mejoras implementadas en los procesos para lo cual se utiliza el formulario</p>	

	de Elaboración, Modificación o Eliminación de documentos.  <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario PD-FO-01</li> </ul>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido resultados documentados de benchlearning.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se evidencian mediciones sobre la eficacia de las alianzas
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No se evidencia mediciones sobre el impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia los resultados de las auditorías internas.
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Se evidencia los resultados de cumplimiento a las normativas nacionales, mediante las certificaciones obtenidas ante la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación OGTIC.  <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web.</li> <li>• Certificaciones A2, A3, A4, E1</li> </ul>	

<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>La institución cuenta con un presupuesto planificado y está asociado a los productos registrados en el SIGEF, con tres productos, y se les da seguimiento en POA y DIGEPRES. La institución cuenta con existencia de sistemas de planificación y control presupuestario para cumplir con sus objetivos.</p> <p>En la Plataforma de DIGEPRES se informan los planes de presupuestos físico y financieros y sus ejecuciones, mensual y trimestralmente. En la actualidad la calificación de ese indicador se encuentra en 98.52%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes del SIGEF</li> <li>• Memoria Institucional</li> <li>• Resultado indicador IGP</li> </ul>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>		<p>No se han medido estadísticas en relación con eficiencia de costo-efectiva (impactos logrados al menor costo).</p>

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