



INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2018-2019

MINISTERIO DE INTERIOR Y POLICÍA

PERIODO AGOSTO-DICIEMBRE 2018

Santo Domingo, D.N.
Diciembre, 2018

PRESENTACIÓN

Con el propósito de dar cumplimiento al Marco Común de Evaluación (CAF) según lo establecido en el Decreto 211-10, nuestra institución inició el desarrollo de las estrategias, promoción y aplicación de una cultura de mejora de la calidad para garantizar una gestión eficaz y eficiente en el cumplimiento de los objetivos institucionales. En otras palabras, lo que se persigue es establecer un modelo de gestión de calidad, que garantice procedimientos funcionales, efectivos y ágiles, en la prestación de servicios públicos y que se tome en cuenta su articulación en el territorio nacional y las necesidades de los distintos grupos de interés.

Para seguir la línea del desarrollo institucional, se continúa ejecutando las acciones necesarias para cumplir con nuestro compromiso con la sociedad, teniendo como norte, seguir alcanzando los objetivos institucionales y metas presidenciales.

En tal sentido, se ha dirigido y supervisado el Auto-diagnóstico del Ministerio de Interior y Policía para establecer el grado en el cual se ajusta al modelo de calidad CAF y como resultado, se ha realizado y ejecutado el Plan de Mejora correspondientes al periodo junio 2017-agosto 2018 para atender las oportunidades de fortalecimiento identificadas.

Como resultado, se ha realizado y ejecutado el Plan de Mejora presentando avances significativos en lo relativo a la implementación de las áreas de mejoras consideradas de alta prioridad, las cuales se detallan en el presente informe.

Avances Identificados en la Implementación del Plan de Mejora Áreas de Mejora Priorizadas CAF 2017-2018

Criterio 1: Liderazgo

- **Acción 1: Promover una cultura de calidad en la institución.**

Nos encontramos en la etapa inicial del proceso, en ella se contempla el compromiso de la Dirección. Para reforzar este punto, se realizaron acciones de socialización de la Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos a los grupos de interés internos y han sido publicados en el portal web institucional para compartir esta información con los grupos de interés externos a los fines de motivar y concientizar a los servidores y particulares a participar activamente en el proceso de generación de una cultura de calidad y mejora continua.

Evidencia: Publicación de la Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos en el Portal Web Institucional, Carta Compromiso del Cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, minutas de socializaciones de los POA's con distintas áreas del ministerio.

- **Acción 2: Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses.**

Se ha divulgado y socializado el Código de Ética y Conducta del Servidor Público a los grupos de interés.

Evidencia: Código de Ética, Carta de Compromiso del Código de Ética y Conducta del Servidor Público, Procedimiento Socialización del Código de Ética con los Usuarios Internos y Externos, Declaración de los Proveedores.

- **Acción 3: Desarrollar métodos o técnicas para el análisis de las necesidades de los grupos de interés.**

Han sido desarrollados métodos para el análisis de las necesidades de los grupos de interés a través de los Buzones de Quejas y Sugerencias.

Evidencia: Buzones de Quejas y Sugerencias, Encuesta de Clima Organizacional.

Criterio 2: Estrategia y Planificación

- **Acción 1: Desarrollar métodos o técnicas para la recopilación de toda la información relevante de la institución.**

Se recopila información relevante de los grupos de interés a través de los Buzones de Quejas y Sugerencias.

Evidencia: Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual.

- **Acción 2: Garantizar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización e implementar los cambios planificados.**

Fueron analizadas distintas variables para garantizar la disponibilidad de los recursos de la institución.

Evidencia: Presupuesto 2018, reuniones de socialización, listados de asistencia.

Criterio 3: Personas

- **Acción 1: Desarrollar técnicas para el análisis de las necesidades actuales y futuras de RRHH.**

Nuestro Ministerio analizó las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, a fin de asegurar que los servidores de la institución tengan las competencias necesarias y se pueda estar en congruencia con la estrategia de la organización (Planes Estratégicos y Operativos).

Evidencia: Registros de la planificación de los RRHH, Procedimiento para la Planificación y Programación de Recursos Humanos (RCI-PRO01).

- **Acción 2: Identificar las necesidades de RRHH para los servicios que se van a ofrecer a través de la Ventanilla Única.**

Se identificaron las necesidades de RRHH para poner en funcionamiento dicho proyecto, la reestructuración de la TIC y el data center para automatizar los servicios del Ministerio.

Evidencia: Levantamiento de información para el estudio del proyecto Ventanilla Única.

- **Acción 3: Promover una cultura de comunicación abierta de diálogo y de motivación para que se desarrolle el trabajo en equipo en la Institución.**

A través de las inducciones realizadas se motivó al empleado a expresar sus ideas y sugerencias.

Evidencia: Listados de Asistencia y Fotos de las inducciones realizadas.

- **Acción 4: Crear mecanismos para motivar al empleado a que aporte sus ideas y sugerencias a través de los Buzones de Quejas y Sugerencias.**

Existen mecanismos adecuados para que el personal del ministerio aporte sus ideas, quejas y sugerencias.

Evidencia: Buzones de Quejas y Sugerencias, Encuesta de Clima Organizacional y Encuesta de Satisfacción.

- **Acción 5: Desarrollar planes y métodos para premiar a los empleados de una forma no monetaria.**

La institución realizó en el mes de diciembre su actividad navideña como forma de compartir con los empleados y agradecerles por el arduo trabajo realizado en todo el año.

Evidencia: Fotos de la actividad.

Criterio 4: Alianzas y Recursos

- **Acción 1: Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.**

Se elaboró la Metodología para la Valoración y Administración de Riesgos a fin de analizar los riesgos y oportunidades de mejora en la institución incluyendo aquellos riesgos que puedan presentarse en las decisiones financieras tomadas.

Evidencia: Mapa de Riesgos (DPyD-FORM-005/062018), Análisis de Contexto Organizacional (DPyD-FORM-001/062018), Identificación de Oportunidades de Mejora (DPyD-FORM-003/062018).

- **Acción 2: Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.**

Gestionamos el mantenimiento periódico a los medios de transporte para prevenir cualquier eventualidad y garantizar el uso eficaz y eficiente de los mismos.

Evidencia: Registros del mantenimiento dado a los vehículos de la institución.

Criterio 5: Procesos

- **Acción 1: Identificar, describir, mapear y documentar los procesos clave.**

Se llevaron a cabo actividades para el levantamiento de información necesaria para iniciar la implementación de una gestión por procesos. Se identificaron los procesos misionales, estratégicos y de apoyo a los fines de documentar aquellos que aporten a la misión y planificación estratégica de la Institución. Además, se ha elaborado el Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos Institucionales. El mismo está en constante actualización producto del desarrollo y actualización de los procesos del Ministerio.

Evidencia: Inventario de Políticas y Procedimientos.

INVENTARIO DE POLÍTICAS

Tipo de Documento	Nombre	Código	Versión	Responsable
Políticas	1- Generales de Recursos Humanos	GRH-POL-GEN/01-001	01	Dirección de Recursos Humanos
	2- Registro, Control e Información	GRH-POL-GEN/03-001	01	
	3- Desvinculación de Empleado	GRH-POL-GNE/07-001	01	
	4- Capacitación del Personal	GRH-POL-GNE/04-001	01	
	5- Compensación y Beneficios Laborales	GRH-POL-GNE/06-001	01	
	6- Seguimiento de Denuncias, Quejas y Sugerencias	GRH-POL005	01	
	7- Socialización, Inducción y Retroalimentación sobre Procesos, Procedimientos y otras Normativas Institucionales	DCG-POL001	01	Dirección Planificación y Desarrollo
	8- Monitoreo y Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional	DCG-POL002	01	
	9- Protección del Medio Ambiente	2.4-DpCG/POL-003/102018		
	10- Comunicación Interna y Externa	CD/POL-0106-2018	01	Dirección de Comunicaciones
	11- Seguimiento del Buzón de Denuncias de la Comisión de Ética Pública	OAI-CEP-POL001	01	Oficina de Acceso a la Información (OAI)
	12- Actualización de Normativas Legales Aplicables	DJ-POL001	01	Dirección Jurídica

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

Tipo de Documento	Nombre	Código	Versión	Responsable
Procedimientos	1- Registro, Control e Información	DRCI-PRO001	01	Dirección de Recursos Humanos
	2- Suplencia o Sustitución Temporal del Personal	DRSE-PRO003	01	
	3- Inducción al Personal	DPD-PRO003	01	
	4- Desvinculación de Empleado	DCB-PRO002	01	
	5- Realización de la Encuesta de Clima Laboral	DSRC-PRO001	01	
	6- Compensación y Beneficios Laborales	CB-PRO001	01	
	7- Evaluación de Desempeño por Factores	DRESP-PRO002	01	
	8- Planificación y Programación de Recursos Humanos	RCI-PRO001	01	Dirección Planificación y Desarrollo
	9- Seguimiento del Sistema Institucional de Control Interno	DRD-PRO001	01	
	10- Monitoreo y Evaluación del Sistema de Control Interno	DGC-PRO001	01	
	11- Gestión del Cambio Institucional	DpDI/PROCD-007/072018	01	
	12- Inventario de Activos Fijos	DAF-PRO0013	01	
	13- Socialización del Código de Ética con los Usuarios Internos y Externos	CEI-PROCD-001	01	

▪ **Acción 2: Identificar y asignar las responsabilidades a los dueños de los procesos.**

En las políticas y procesos que han sido definidas y documentados respectivamente, se han designado responsabilidades importantes en los dueños de los procesos para el buen desarrollo de los mismos.

Evidencia: Políticas y Procedimientos Documentados.

▪ **Acción 3: Simplificar los procesos institucionales.**

Hemos empezado con la simplificación del Proceso de Emisión de Licencias de Porte y Tenencia de Armas de Fuego Adquiridas a Través de Traspaso, en aras de eficientizar las actividades y disminuir los tiempos de entrega del servicio a los ciudadanos, optimizando recursos y satisfaciendo los requisitos del cliente.

Se ha desarrollado un formato para el análisis del contexto organizacional de modo que se pueda proponer cambios en los requisitos legales.

Evidencia: Proceso de Emisión de Licencias de Porte y Tenencia de Armas de Fuego Adquiridas a Través de Traspaso (simplificado), Formato para el Análisis del Contexto Organizacional (DPyD-FORM-001/062018).

▪ **Acción 4: Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos.**

En cumplimiento de lo requerido la Carta Compromiso al Ciudadano se encuentra en su etapa de elaboración y han sido remitidos los Acuerdos de Desempeño al Ministerio de Administración Pública (MAP) para su evaluación.

Evidencia: Borrador Carta Compromiso al Ciudadano, Acuerdos de Desempeño.

- **Acción 5: Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios.**

La Carta Compromiso al Ciudadano es un mecanismo para involucrar de forma directa al ciudadano/cliente, establecer compromisos o estándares de calidad para la mejora de los procesos y servicios de la institución.

Evidencia: Borrador Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Interior y Policía.

- **Acción 6: Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.**

Está en proceso de elaboración el borrador de la Carta Compromiso al Ciudadano, en la misma se definen los canales o mecanismos de comunicación disponibles para el ciudadano/cliente, y será uno de los mecanismos para involucrar a los ciudadanos clientes en el diseño, rediseño y mejora de los procesos institucionales. De igual modo, se tienen publicados los distintos canales de comunicación en el portal web del Ministerio.

Evidencia: Borrador Carta Compromiso al Ciudadano, canales de comunicación publicados en el portal web institucional.

- **Acción 7: Asegurar que la información sea adecuada, fiable y esté accesible, con el fin de asistir y dar soporte a los clientes/ciudadanos e informarles sobre los cambios realizados.**

La información publicada en el portal web de la Institución es fiable, adecuada y accesible de manera que el ciudadano tiene fácil acceso a la misma. El cumplimiento con este requisito lo sustenta entre otras cosas, las evaluaciones periódicas a través del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB).

Evidencia: Publicaciones en el Portal web institucional, Sistema de Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB).

- **Acción 8: Promover la accesibilidad a la institución.**

La institución cuenta con un Call Center, el cual labora las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a fin de mejorar la accesibilidad a los servicios de la institución, de igual manera se puede acceder al portal web de nuestro ministerio para consultar los requisitos y estatus de solicitudes de servicios.

Evidencia: Atención telefónica *788 (Call Center), Portal web institucional.

Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/clientes.

- **Acción 1: Involucrar a los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.**

El Ministerio a través del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB) y el sub-indicador de "Transparencia, Gobierno Abierto y E-participación", evalúa el nivel de involucramiento de los ciudadanos en las políticas públicas utilizando medios electrónicos y el empoderamiento que estos tienen para ejercer tal derecho.

Evidencia: Resultado del sub-indicador de "Transparencia, Gobierno Abierto y E-participación".

Criterio 7: Resultados en las Personas.

- **Acción 1: Concluir con la implementación de las Mesas de diálogos a nivel nacional.**

Han sido conformadas y puestas en funcionamiento 13 Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género.

Evidencia: Minutas de las Reuniones de la Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género.

- **Acción 2: Realizar encuestas para evaluar la percepción de los empleados hacia la Institución en relación con la imagen y el rendimiento global alcanzado por el MIP.**

Se evaluó el nivel de motivación, implicación y percepción de los empleados de la Institución.

Evidencia: Informe de Resultado de la Encuesta de Clima Organizacional.

- **Acción 3: Crear indicadores para evaluar el clima laboral en el Ministerio.**

Fueron analizados los indicadores de resultados del Informe de la Encuesta de Clima Organizacional y en base a dichos resultados se elaboró el Plan de Acción de Mejora de Clima Organizacional MIP 2018.

Evidencia: Informe de Resultado de la Encuesta de Clima Organizacional.

- **Acción 4: Definir indicadores para medir el nivel de equidad o igualdad de oportunidades, trato y comportamientos justos para lograr objetivos en la Institución.**

Definidos los indicadores de resultados para medir el nivel de equidad o igualdad de oportunidades, trato y comportamientos justos para lograr objetivos en la Institución

Evidencia: Informe de Resultado de la Encuesta de Clima Organizacional.

- **Acción 5: Evaluar el nivel de motivación y empoderamiento de las personas en la Institución.**

Se analizó el nivel de motivación y empoderamiento de las personas para lograr los objetivos de la Institución.

Evidencia: Informe de Resultado de la Encuesta de Clima Organizacional.

- **Acción 6: Desarrollar mecanismos de medición y evaluación de la calidad y accesibilidad a la formación en relación con los objetivos estratégicos de la Institución.**

Desarrollados los mecanismos de medición y evaluación de la calidad y accesibilidad a la formación en relación con los objetivos estratégicos de la Institución.

Evidencia: Informe de Resultado de la Encuesta de Clima Organizacional.

- **Acción 7: Medir los indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índice de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).**

Han sido medidos los indicadores en relación con la motivación y la implicación de los servidores.

Evidencia: Informe de Resultado de la Encuesta de Clima Organizacional.

- **Acción 8: Diseñar indicadores de rendimiento a fin de evaluar el nivel de desarrollo de las capacidades del servidor público.**

Contamos con un sub-indicador de Eficacia Presupuestaria en el Sistema de Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB) que mide el grado de cumplimiento de las metas físicas formuladas por la institución en el Presupuesto General del Estado, en este punto se incluye la utilización del presupuesto en las actividades formativas del MIP.

Evidencia: Sistema de Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB).

- **Acción 9: Medir a través de indicadores las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos /clientes y para responder a sus necesidades.**

A través de indicadores incluidos en las Encuesta de Clima Organizacional, han sido medidas las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes.

Evidencia: Informe de Resultado de la Encuesta de Clima Organizacional.

- **Acción 10: Registrar el número de dilemas éticos reportados en la Institución.**

Los dilemas éticos son tramitados a través de la Comisión de Ética Pública mediante comunicación escrita, formulario en línea del portal de Transparencia o el Buzón de Denuncias ubicado en el piso 2 del MIP.

Evidencia: Buzón de Quejas y Sugerencias, Informe Comisión de Ética.

Criterio 8: Resultados en la Sociedad.

- **Acción 1: Crear indicadores para medir las actividades que promueven la preservación y el mantenimiento de los recursos medioambientales.**

Nuestra Institución cuenta con indicadores diseñados para medir el impacto medioambiental a través de actividades que promueven la preservación y el mantenimiento de los recursos.

Evidencia: Plan Operativo Anual (POA) 2018.

Criterio 9: Resultados Clave de Rendimiento.

- **Acción 1: Medir el grado de cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.**

El sub-indicador "Eficacia Presupuestaria" del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB) mide el grado de cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros planteados.

Evidencia: Sistema de Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB).

CONCLUSIÓN

Se evidencian importantes avances a solo 4 meses de haber iniciado la implementación del Plan de Mejora CAF 2018-2019, logrando un 41.5% de avance en cuanto al cumplimiento de los componentes que lo conforman, mismos que apoyan la planificación, organización, supervisión y evaluación de los objetivos estratégicos de nuestra institución.

Aunamos esfuerzos para seguir la ruta de una visión estratégica que nos permita seguir cumpliendo las metas de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END-2030).

En tal sentido, nos comprometemos a dar lo mejor para seguir cumpliendo y sobrepasando aquellas metas pendientes por alcanzar para el año que inicia, pues tenemos un compromiso para con la sociedad, que es nuestra razón de existir.