



DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICIA NACIONAL

"Todo por la Patria"

1er. Informe de Avance en la implementación del Plan de Mejoras Institucional con base en el Modelo CAF (Common Assesment Framework)

COMITÉ DE CALIDAD

31 Octubre del 2019

Presentación

La Policía Nacional es un cuerpo armado, técnico, profesional, de naturaleza policial, que tiene por objeto Salvaguardar la seguridad ciudadana; Prevenir y controlar los delitos; Perseguir e investigar las infracciones penales, bajo la dirección legal de la autoridad competente; Mantener el orden público para proteger el libre ejercicio de los derechos de las personas y la convivencia pacífica de conformidad con la Constitución y las leyes de la Republica Dominicana.

Como institución estamos sumergidos en las mejoras de nuestros procesos a través de la evaluación continua de los servicios que brindamos a la ciudadanía. En tal sentido, se elaboró el Plan de Mejora Institucional 2019 tomando como punto de referencia las mejoras identificadas en el Autodiagnóstico del año 2019 -2020 con la metodología CAF, realizada con el acompañamiento de los asesores del MAP y el Comité de Calidad de la Institución.

A continuación, presentamos los avances del plan correspondiente al año 2019, especificando las acciones de mejora, el nivel de logro y las evidencias a la fecha.

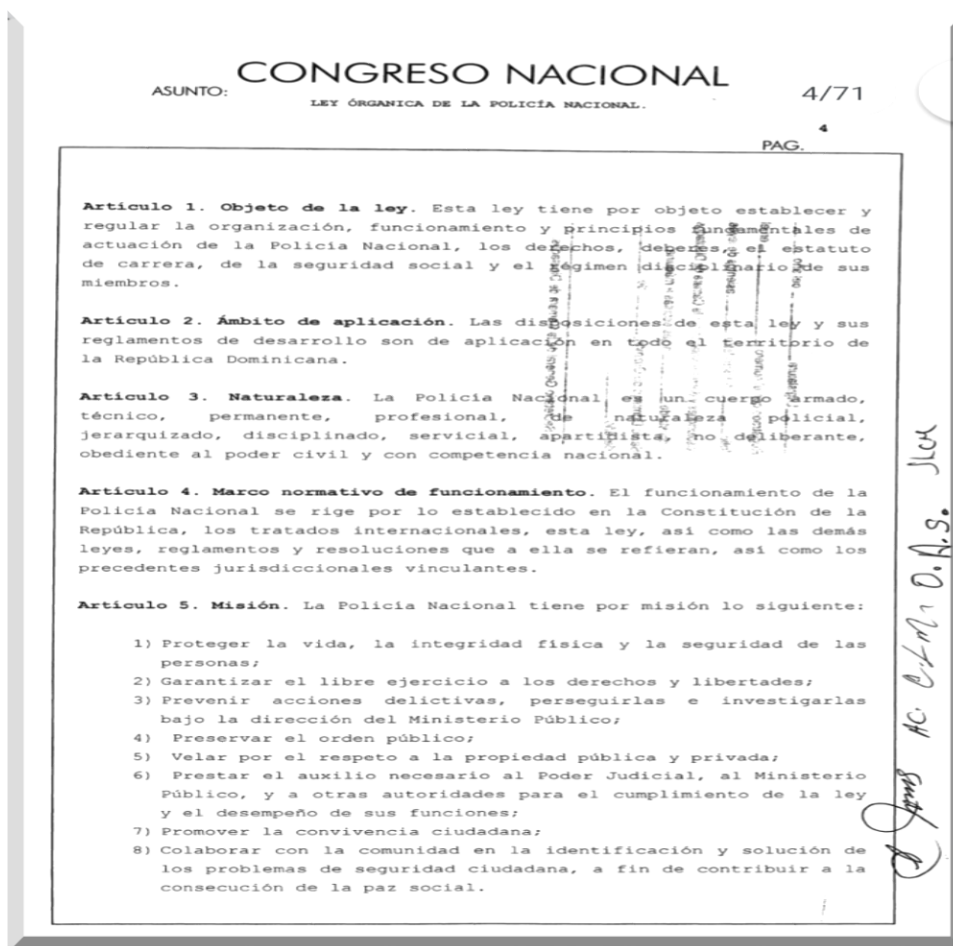
Acciones Implementadas:

Criterio 1: Liderazgo

Subcriterio 1.1.1 Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.

- **Acción realizada:** La institución cuenta con unos enunciados de misión, valores, contenidos en la Ley institucional 590-16, los cuales fueron formulados tomando en cuenta las opiniones de los grupos de interés y los agentes policiales. De igual manera, durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional, se sociabilizó la misión, visión y valores de la institución, con los altos mandos, mandos intermedios y algunos grupos de interés.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Ley orgánica de la Policía Nacional donde establece su misión en la página cuatro.



Subcriterio 1.1.3 Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.

- **Acción realizada:** Se colocó la misión, visión y valores de la institución en la página web de la Policía Nacional y los murales digitales. Se están cotizando la cantidad de carteles a colocar la misión, visión y valores en todas las direcciones de la Policía Nacional y sus dependencias. Se inició la gestión para que la misión, visión y valores que se exhiba en todas las dependencias de la Policía Nacional, sea una sola, la de la institución.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Publicación en el portal web de la página institucional.



Evidencia 2: Formato para la difusión de la misión, visión y valores en todas las dependencias de la Institución en los murales digitales y exhibición en punto clave.




REPÚBLICA DOMINICANA
COMISIÓN DE AUTO EVALUACIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS, P.N.
"Todo por la Patria"
"AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD"

Lito M. De Figueiredo
3-0-19 - 19
2. Ed

Santo Domingo, D. N.
29 de octubre del 2019 .

A) Director General de la Policía Nacional
Su Despacho.-

De la Comisión de Auto Evaluación de Calidad y Procesos, P. N.

Asunto a) - Solicitud de Exhibición de Misión, Visión y Valores Institucionales en las dependencias.
b) - Plan de Acción de Mejora Institucional.

1.- **Respetuosamente,** solicitamos a ese superior despacho que dentro de las posibilidades existentes, se busque un mecanismo, para que en las Direcciones y dotaciones policiales de la institución, se exhiba el emblema de la Misión, Visión y Valores Institucional en lugar de las que corresponden a las direcciones, así también colocarlo en sus murales digitales.

2.- De igual manera, solicitamos que la Inspectoría gestione que estos enunciados sean incluidos en las preguntas realizadas al personal policial en las inspecciones que realizan los inspectores adjuntos, como también los comandantes puedan leerlos en las formaciones con el personal.

3.- Que se le instruya a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, que en el Aplicativo Nuestros Policías (ANP), se publique los enunciados de la Misión, Visión y Valores Institucional, para que al momento de los agentes policiales ingresar a la aplicación se motiven a leerlos.

4.- Nuestras solicitudes las hacemos en cumplimiento al Plan de Acción de Mejora Institucional, en el criterio 1 - LIDERAZGO, con la finalidad de subir al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) en el indicador 01 GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SERVICIOS en el numeral 01.2 Plan de Mejora Modelo CAF, salvo su mejor parecer.

Lda. MARILU BAUTISTA G.
2do. Tte., P.N.
Secretaría del Comité

Lda. BUENAVENTURA GÓMEZ DE G.
Coronel, P.N.
Coordinadora del Comité

1.2.1 Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.

- **Acción realizada:** Se están elaborando los Manuales de Procesos y Procedimientos en las áreas priorizadas, con el Acompañamiento de la agencia ICITAP y una consultoría contratada por el MAP.
- Se están Diseñando Manuales de Procedimientos en las Direcciones: Dirección General, Sanidad Policial, Asuntos Internos, Asuntos Legales, Control Interno, Instituto Policial de Educación, Anti Narcóticos, Inteligencia Delictiva, Inspectoría, y Soporte y Servicios.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Información estadística del nivel de avance en la elaboración de los manuales de procedimientos.

DIRECCIONES	%
SANIDAD	100%
ASUNTOS INTERNOS	100%
IPE	100%
INSPECTORIA GENERAL	95%
ASUNTOS LEGALES	95%
HOSPITAL	85%
CONTROL INTERNO	70%



Evidencia 2: Fotografía de las reuniones realizadas para establecer metodología de trabajo y levantamiento de información a fin de elaborar los manuales de procedimientos.



Subcriterio 1.2.4 Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).

- **Acción realizada:** Estamos licitando un Sistema automatizado de Mejora Integral, para llevar el control de Cuadro de Mando Integral y mejorar la gestión de la Planificación estratégica de la institución.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Oficio de aprobación para la compra del Sistema de Gestión Integral.



Subcriterio 1.2.5 Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.

- **Acción realizada:** Tenemos estandarizados diferentes procesos de la institución: el proceso de recepción de denuncias, a nivel nacional, la recepción de QRS, Acuerdos y evaluación de desempeño, formularios para aplicación de infracciones de tránsito. La expedición de certificaciones (de vehículos, constancias de trabajo, constancias de desvinculación, entre otros),
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Imagen de la pantalla donde se registran los datos al recibir una denuncia.

SISTEMA GESTIÓN DE DENUNCIAS POLICÍA NACIONAL

Denuncia
Formulario para la creación de denuncia.

Inicio » Denuncias » Creación de Denuncia

1 DATOS DEL DENUNCIANTE 2 INFRACCIÓN 3 DETALLES DEL HECHO 4 VINCULADOS 5 RELATO

INFRACCIÓN

AGREGAR INFRACCIONES *

Contra la Persona

Contra la Propiedad

Delitos Alta Tecnología Ley 55-07

Seleccione un "Contra la Propiedad" *

AGREGAR + CANCELAR

INFRACCIONES SELECCIONADAS

NO HAY INFRACCIONES AGREGADAS

MOTIVO

AGREGAR

Volver Continuar

Evidencia 2: Formularios estándar que se utiliza para recibir quejas, reclamaciones y denuncia a lo interno y externo de la Institución.

Evidencia 3: Formularios A, de metas y acuerdos de desempeño que se aplican en todas las dependencias de la Policía Nacional.

FORMULARIO A, DE METAS Y ACUERDOS DE DESEMPEÑO, PARA MIEMBROS DE LA POLICIA NACIONAL. DIRECCION GENERAL DE SEGURIDAD DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE DIGESETT				
1.- SECCION DE IDENTIFICACION DEL EVALUADO:				
1.- Rango: CABO	2.- Apellidos: FLORENTINO DIAZ	3.- Nombres: JOSEFINA		
4.- Cédula: 093-0053143-2	5.- Dirección: CALLE 2DA NO.36 LUZ MARIA HIPODROMO S.D.E	6.- Departamento: EQUIDAD DE GENERO		
7.- Cargo DIGITADOR	8.- Fecha Designación: 01-01-2008	9.- Periodo evaluable: Desde enero Hasta diciembre 2019		
2.- Acuerdo de desempeño o Logro de metas			Valor 65Puntos	
Deberán ser planteados en base a las competencias del cargo, enfocadas a los resultados que el área de trabajo debe lograr para contribuir al logro de las metas de la Institución, basados en El Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo de la Unidad. Se deberá asignar un valor a cada meta, tomando en consideración la importancia o relevancia de cada una para el logro de las metas del PLAN Operativo, cuya sumatoria complete los 65 puntos, los cargos que ejercen supervisión.				
No.	Metas del (de la) servidor (a) ¿Qué tiene que lograr? ¿Cuánto tiene que lograr? ¿Cuándo debe lograrlo y con qué característica de calidad?	Calificación asignada	Medios de verificación y evidencias. observaciones	Calificación otorgada
1	Redactar el 100% de los documentos, a solicitud del superior inmediato, para informar o dar respuesta a un área determinada, con el menor margen de faltas ortográficas, hasta el 31 de diciembre del año en curso.	15	Registro digital de los documentos redactados.	
2	Llevar una tabla de codificación numérica para la documentación (comunicaciones internas o externas), mantenimiento al 100% la secuencia de la misma, durante el año en curso.	10	Documentos redactados.	
3	Imprimir el 100% de las documentaciones por requerimiento del superior inmediato, durante el año en curso.	10	Registro digital de los documentos redactados.	
4	Llevar registro y control del 100% de las comunicaciones redactadas mensualmente.	15	Tabla de codificación numérica	
		55puntos		
Fecha del acuerdo: 03-01-2019		Fecha de Evaluación:	Total de puntos	
Firma del servidor (a):		Firma del supervisor (a):		
Firma del supervisor (a) inmediato(a):		Firma del supervisor (a) inmediato(a):		

FORMULARIO A, DE METAS Y ACUERDOS DE DESEMPEÑO, PARA MIEMBROS DE LA POLICIA NACIONAL. DIRECCION GENERAL DE SEGURIDAD DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE DIGESETT				
1.- SECCION DE IDENTIFICACION DEL EVALUADO:				
1.- Rango: CABO	2.- Apellidos: FLORENTINO DIAZ	3.- Nombres: JOSEFINA		
4.- Cédula: 093-0053143-2	5.- Dirección: CALLE 2DA NO.36 LUZ MARIA HIPODROMO S.D.E	6.- Departamento: EQUIDAD DE GENERO		
7.- Cargo DIGITADOR	8.- Fecha Designación: 01-01-2008	9.- Periodo evaluable: Desde enero Hasta diciembre 2019		
2.- Acuerdo de desempeño o Logro de metas			Valor 65Puntos	
Deberán ser planteados en base a las competencias del cargo, enfocadas a los resultados que el área de trabajo debe lograr para contribuir al logro de las metas de la Institución, basados en El Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo de la Unidad. Se deberá asignar un valor a cada meta, tomando en consideración la importancia o relevancia de cada una para el logro de las metas del PLAN Operativo, cuya sumatoria complete los 65 puntos, los cargos que ejercen supervisión.				
No.	Metas del (de la) servidor (a) ¿Qué tiene que lograr? ¿Cuánto tiene que lograr? ¿Cuándo debe lograrlo y con qué característica de calidad?	Calificación asignada	Medios de verificación y evidencias. observaciones	Calificación otorgada
1	Redactar el 100% de los documentos, a solicitud del superior inmediato, para informar o dar respuesta a un área determinada, con el menor margen de faltas ortográficas, hasta el 31 de diciembre del año en curso.	15	Registro digital de los documentos redactados.	
2	Llevar una tabla de codificación numérica para la documentación (comunicaciones internas o externas), mantenimiento al 100% la secuencia de la misma, durante el año en curso.	10	Documentos redactados.	
3	Imprimir el 100% de las documentaciones por requerimiento del superior inmediato, durante el año en curso.	10	Registro digital de los documentos redactados.	
4	Llevar registro y control del 100% de las comunicaciones redactadas mensualmente.	15	Tabla de codificación numérica	
		55puntos		
Fecha del acuerdo: 03-01-2019		Fecha de Evaluación:	Total de puntos	
Firma del servidor (a):		Firma del supervisor (a):		
Firma del supervisor (a) inmediato(a):		Firma del supervisor (a) inmediato(a):		

Evidencia 4: Acta de infracción que utilizan los agentes de tránsito en todo el territorio nacional y formato que se utiliza para expedir cualquier certificación

República Dominicana DIGESETT ACTA DE INFRACCIÓN

Zona: [] Agente No. [] Fecha: [] Hora: []

DATOS DEL CONDUCTOR No. 520366

No. Licencia / Documento Identificación: [] Tel.: []

Apellidos: [] Dominicano [] Extranjero []

País: [] Placa del Vehículo No.: []

Marcas: [] Modelo: []

Tipo de Vehículo: Motocicleta [] Automóvil [] Camioneta [] Autobús [] Otro: []

Cos. Artículo	Cos. Artículo	Cos. Artículo	Cos. Artículo
01 42	24 143	47 189 No.18	76 233
02 44	25 144	48 189 No.19	71 235
03 62	26 145	49 191	72 236
04 63	27 146	50 192	73 237
05 64 No.1	28 147	51 193	74 238
06 64 No.2	29 155	52 194	75 239
07 64 No.3	30 156	53 195	76 241
08 67	31 158	54 210	77 246
09 68	32 167	55 217	78 247
10 69	33 170	56 218 y 219	79 248
11 78	34 174	57 220	80 249
12 96	35 189 No.1	58 221	81 250
13 98	36 189 No.2	59 222	82 251
14 120	37 189 No.4	60 223	83 252
15 122	38 189 No.6	61 224	84 253
16 124	39 189 No.7	62 225	85 254
17 133	40 189 No.8	63 226	86 256
18 135	41 189 No.9	64 227, 228 y 229	87 257
19 137	42 189 No.11	65 230	88 264
20 139	43 189 No.13	66 231 No.1	89 266
21 140	44 189 No.14	67 231 No.2	90 267
22 141	45 189 No.15	68 231 No.4	91 268
23 142	46 189 No.17	69 231 No.5	92 269

Firma Agente Actuante: [] Firma Conductor: []

Lugar del Hecho: []

Observaciones: []

No. 520366

DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL
DIRECCIÓN CENTRAL DE RECURSOS HUMANOS
DISTRITO NACIONAL
"Todo por la Patria"

25848

"AÑO DE LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD"
RNC-421-91296-2
"CERTIFICACIÓN"

Por medio de la presente, hacemos constar que el señor **ESTERLING GUZMÁN CONTRERAS**, Céd.001-1517947-5, es **Sargento Mayor** de la Policía Nacional y devenga un sueldo mensual de **RD\$14,300.98**. El referido sub-oficial ingresó en fecha **01 de enero del 2005**, por lo que tiene catorce (14) años y nueve (09) meses perteneciendo a la Institución.

Se expide la presente **CERTIFICACIÓN**, a solicitud de la parte interesada.

Dada en Santo Domingo, Capital de la República Dominicana, a los veintiocho (28) días del mes de octubre del año dos mil diecinueve (2019).

ADVERTENCIA:
Cualquier alteración anula esta certificación.

Lic. LICURGO E. RIVERA PÉREZ,
General de Brigada,
Director Central de Recursos Humanos, P.N.

Revisado por: []
2do. Teniente Juan Y. Vargas Ortiz, P.N.
YBSC-
VQHmendez.-

Ave. Leopoldo Navarrete #1A, Santo Domingo, D. N., República Dominicana
Tel: 809-492-3151, Ext. 2962, Fax: 809-492-6780, E-mail: direccioncentral@policia-nacional.gov.do

Subcriterio 1.2.6 Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.

- **Acción realizada:** Se ha implementado el sistema policial de gestión de denuncias, en 118 centros, a nivel nacional.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Fotografías de destacamento donde está funcionando el sistema de denuncia.



Subcriterio 1.3.2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.

- **Acción realizada:** Contamos con una política de interacción entre los altos mandos y el personal policial, la cual establece el recibimiento del personal en las oficinas de los altos mandos y el acercamiento de los líderes a los subalternos en situaciones personales y /o situaciones de vulnerabilidad.

El Director General de la Policía Nacional continúa con el programa de recibimiento a los miembros de la policía que necesitan exponerle su situación.

Los Directores Centrales y Regionales reciben a los agentes policiales y escuchan sus problemas.

- **Evidencias:**

Evidencia 1: Fotos del Director General de la Policía Nacional y Director de DIGESETT recibiendo a sus agentes policiales



Evidencia 2: Fotografía de actividades de los altos mando dando apoyo en situaciones que se le presentan a nuestros agentes y a sus familiares.



Subcriterio 1.3.3 Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.

- **Acción realizada:** Las informaciones más importantes de la institución, se difunden por las vías digitales (portal web, aplicativos, murales) y de manera física (murales informativos, memorándum) de las diferentes dependencias.
- **Evidencias:**

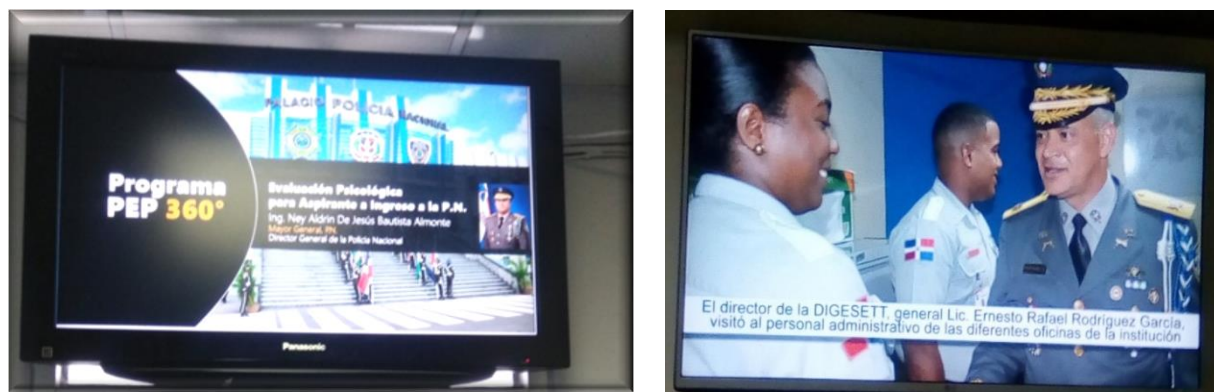
Evidencia 1: Imágenes de informaciones difundidas a través del portal web.



Evidencia 2: Imágenes de informaciones difundidas a través de aplicativos.



Evidencia 3: Imágenes de informaciones difundidas a través de murales digitales.



IMPORANT

OFICINA DEL DIRECTOR GENERAL
"Todo por la Patria"
"Año de la Innovación y la Competitividad"

21 de febrero del 2019.

5630

A los

MEMORÁNDUM
Directores Centrales, Regionales y de Áreas,
P.N. REPÚBLICA.

1.- Cortésmente por medio del presente memorándum, se les instruye proceder de inmediato a seleccionar dos (2) miembros de esta institución (femeninas meritorias sin importar rango), de las que laboran bajo sus respectivos mandos, para ser reconocidas en el "Día Internacional de la Mujer", debiendo remitir a este Despacho a la mayor brevedad, los datos del personal seleccionado para tales fines.

2.- Avisen recibo

Ing. NEY ALDRIN DÍJ.S. BAUTISTA ALMONTE,
Mayor General
Director General de la Policía Nacional.

[illegible]

- **Acción realizada:** Se colocaron, en puntos estratégicos buzones de quejas, reclamos y sugerencias (QRS) a través de los cuales se recogen las ideas de los empleados para la aplicación de mejoras.
- Se realizan mesas de trabajo donde se utiliza la metodología de lluvia de ideas para sociabilizar sobre la problemática o proceso a tratar.
- Se aplica la metodología de “Puerta Abierta” de los Mandos Directivos hacia el personal subalterno.
- Estamos trabajando en el diseño del protocolo para presentación de recomendaciones y propuestas de los agentes policiales.

- **Evidencia**

Evidencia 1: Fotografías donde están colocados los buzones de quejas, reclamos y sugerencias en diferentes dependencias de Policía Nacional.



ÁREA RECEPCIÓN
POLICÍA NACIONAL



DESTACAMENTO VILLA
FRANCISCA



DESCAMETO NIGUA
SAN CRISTOBAL



DESTACAMENTO DEL NACO



SEDE DE CETUR



SEDE DE DIGESET

Evidencia 2: Fotografías del personal y asesores donde se reúnen para identificar problemáticas o procesos a tratar.



Evidencia 3: Fotografías que presenta la facilidad que tienen los agentes policiales para ser escuchado por los mandos de dirección.



Criterio 2: Liderazgo

Subcriterio 2.1.1 Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.

- **Acción realizada:** Contamos con nuestra carta compromiso al ciudadano, en la cual se identifican nuestros grupos de interés.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Imagen de la Carta Compromiso al Ciudadano de nuestra Institución.



Carta Compromiso al Ciudadano

VIGENCIA OCTUBRE 2019 - OCTUBRE 2021



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

Criterio 4: Alianzas y recursos

Subcriterio 4.2.6 Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).

- **Acción realizada:** Contamos con un buzón de recepción de reclamos, quejas y sugerencias (QRS) de forma digital y 40 buzones de manera física, estandarizados en lugares estratégicos de la institución.

Evidencia 1: Fotografía de buzones en diferentes lugares.



Criterio 5: Procesos

Subcriterio 5.1.1 Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.

- **Acción realizada:** Se conformaron equipos técnicos para la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos en las áreas priorizadas de la institución y se estableció la metodología de trabajo.

- **Evidencias:**

Evidencia 1: Fotografías del Director de DIPLAN con el departamento de Desarrollo Organizacional y los asesores para definir metodología de trabajo y formatos a utilizar en el levantamiento de información y elaboración de los procedimientos. Y realizando levantamiento en HOGEDOSPOL.

