



## **DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICIA NACIONAL**

“Todo por la Patria”

### **2do. Informe de Avance en la implementación del Plan de Mejoras Institucional con base en el Modelo CAF (Common Assesment Framework)**

### **COMITÉ DE CALIDAD**

27 de enero del 2020

## **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 República 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.

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

## Acciones Implementadas:

### Criterio 1: Liderazgo

**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.**

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** No hemos publicado afiches o carteles con la Visión, Misión y Valores en todas las dependencias de la Policía Nacional.
- **Acción realizada:** Se realizaron mesas de trabajo para identificar puntos clave y así colocar murales digitales o carteles con la misión, visión y valores de la Policía Nacional en sus diferentes dependencias. La Dirección General, mediante oficio instruyó a las Direcciones de Inspectoría General y Comunicaciones Estratégicas que todas las Direcciones tengan colocadas la Misión, Visión y Valores de la Institución en puntos visibles, ya sea como mural físico o digital.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: foto de la reunión para la colocación de Visión, Misión y Valores en las diferentes dependencias y listado de participantes.





**Comisión de Auto Evolución de Calidad y Procesos, P.N.,**  
**Llenado de la guía de auto diagnóstico CAF,**

**ACTA DE ASAMBLEA ORDINARIA**

Siendo las 10:00 horas del día 21 de octubre del año, dos mil diecinueve (2019), fue celebrada la 19va reunión ordinaria de la Comisión de Auto Evolución de Calidad y Procesos, P.N., en el Salón de Reuniones de la Dirección de Planificación del Palacio de la Policía Nacional, presidida por la **Coronel Buenaventura Gómez De gracia, P.N., Coordinadora**, seguida de la presencia **Tte. Coronel Amauris Pérez, P.N., Cap. Alejandro Aracena, P.N., 1er. Tte. Manuelica Segura, P. N., 2do.Tte. Juana Santa Figueroa, P. N., 2do. Tte. Mari Lu Bautista Guerrero, P. N., (Secretaria), Sargento Eva M. Castro, P. N., Asimilada Luz Estrella, Licenciada Heiny E. Almonte V., Licda. Ofelia Arias Rodríguez, Miembros.**

Acto seguido de lectura y aprobación del acta anterior.

En ese orden Procedimos a revisar la matriz del plan de Mejora de la Institución correspondiente a agosto 2019 agosto 2020, desde el 1.3.7. hasta la parte final, quedando pendiente el desarrollo de la misma para una próxima reunión

En ese orden tramos el tema referente a la implantación de que exhibición de Misión, Visión, y Valores Institucionales en las dependencias.

Siendo las 13:00 pm, decidimos retirarnos.

aprobado por unanimidad de votos de los miembros presentes en la reunión.

Quedando fijada la próxima reunión para el viernes 25 de octubre a las 10:00 am.

Se levanta la sesión siendo las 13:00, horas del día citado, de todo lo cual doy fe como secretaria y firmo la presente con la coordinadora.

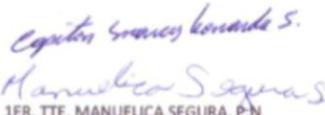
Y por la presente, así se pronuncia, ordena, manda y firma.

Y por la presente, así se pronuncia, ordena, manda y firma.

  
CORONEL BUENAVENTURA GÓMEZ DE GRACIA, P.N.,  
Coordinadora.

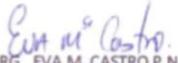
  
TTE. CORONEL AMALIO PÉREZ, P.N.  
Miembro.

  
ALEJANDRO ARACENA, P.N.,  
Miembro.  
Capitán, P.N.

  
1ER. TTE. MANUELICA SEGURA, P.N.  
Miembro.

  
ZDO. TENIENTE. MARI LU BAUTISTA G., P.N.  
Secretaria.

  
SEGUNDO TTE. JUANA S. FIGUEROA, P.N.,  
Miembro.

  
SARG. EVA M. CASTRO P.N.,  
Miembro.

  
ASIMILADA LUZ ESTRELLA, P.N.,  
Miembro.

  
LICDA. HEINY E. ALMONTE.  
Miembro.

Ofelia Arias Rodríguez.  
Miembro.



**REPUBLICA DOMINICANA**  
**POLICIA NACIONAL**  
**DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO**  
 "Todo por la Patria"  
**"AÑO DE LA INNOVACION Y LA COMPETITIVIDAD"**

HOJA DE ASISTENCIA REUNION COMITÉ DE CALIDAD

Fecha

21/10/19

NO.	RANGO	NOMBRES Y APELLIDOS	FUNCION	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO
1.	Coronel	Buenaventura L. Soria	Coordinador	buenaventura@telcel.com	809-205-9998
2.	Subcomandante	Amable Pizarro	miembro	amable.pizarro@gmail.com	829-222-0748
3.	Capitán	A. A. Pizarro	miembro	amable.pizarro@gmail.com	829-452-0111
4.	Coronel	Maria Elena Soria	miembro	msoria@telcel.com	829-579-3570
5.	Subcomandante	Maria Elena Soria	miembro	msoria@telcel.com	829-579-3570
6.	Subcomandante	Juliana Santa Cruz	miembro	juliana.santa@telcel.com	829-628-3252
7.	Coronel	Juliana Santa Cruz	miembro	juliana.santa@telcel.com	829-628-3252
8.	Coronel	Henry E. Almonte	miembro	henrye@telcel.com	829-905-0011
9.	Subcomandante	Enrique M. Castro	miembro	enricem@telcel.com	829-836-2992
10.	Capitán	Enrique M. Castro	miembro	enricem@telcel.com	829-836-2992
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					

OFICINA DEL DIRECTOR GENERAL

Trabajo por la Piedad  
"Año de la Innovación y la Competitividad"

36987

01 de noviembre del 2019

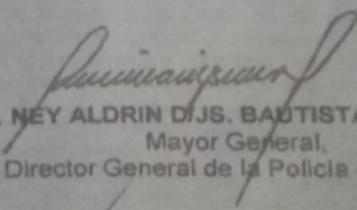
PRIMER ENDOSO:

Ai Inspector General, P.N.  
CIUDAD.

Asunto Remisión de requerimientos en cumplimiento  
al Plan de Acción de Mejora Institucional.

Anexo Copia del oficio sin número de fecha 29-10-  
2019, suscrito por la Comisión de Auto  
Evaluación de Calidad y Procesos, P.N.

1 - REFERIDO cortésmente, para que disponga que a través de los inspectores, P.N., dichos mensajes sean leídos en reuniones y formaciones a los miembros policiales, y luego los mismos formen parte de las preguntas que formulen durante las inspecciones, para comprobar que es del conocimiento de todos.

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

BA: PV:  
BB: AS:  
pq

Copia: Director de Comunicaciones Estratégicas y Comisión de Auto Evaluación de  
Calidad y Procesos, P.N.

**IMPORTANTE**



**OFICINA DEL DIRECTOR GENERAL**

*Todo por la Patria*  
**"Año de la Innovación y la Competitividad"**

01 de noviembre del 2019.

**36987**

**PRIMER ENDOSO:**

Al : Director de Comunicaciones Estratégicas, P.N.  
CIUDAD.

Asunto : Remisión de requerimientos en cumplimiento  
al Plan de Acción de Mejora Institucional.

Anexo : Oficio sin número de fecha 29-10-2019,  
suscrito por la Comisión de Auto Evaluación  
de Calidad y Procesos, P.N.

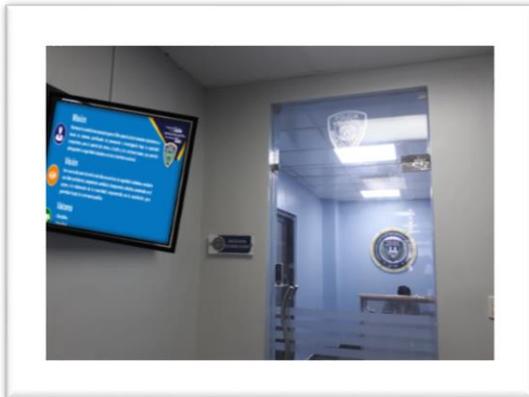
- 1.- REFERIDO cortésmente, para que realice las coordinaciones de lugar con las suscribientes del anexo, a fin de colocar en el aplicativo nuestros policías, la misión, visión y valores institucionales.
- 2.- Del mismo modo, deberá disponer la realización del diseño correspondiente para las placas que con dicho mensaje deberán ser colocadas en todas las dependencias de esta institución.

**Ing. NEY ALDRIN D.J.S. BAUTISTA ALMONTE,**  
Mayor General,  
Director General de la Policía Nacional.

BAV  
BALS  
ph

Copia: Inspector General y Comisión de Auto Evaluación de Calidad y Procesos, P.N.

Evidencia 2: Exhibición de la Misión, Visión y Valores institucionales en las dependencias de la institución.



### 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.

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** No tenemos Manuales de Procedimientos en todas las áreas.
- **Acción realizada:** continuamos con la elaboración de 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 concluyo con la elaboración de los Manuales de Procedimientos en las Direcciones: Sanidad Policial, Asuntos Internos, Instituto Policial de Educación los cuales se encuentran en proceso de revisión.
- Se están elaborando los manuales de procedimientos de la Dirección General de la Policía Nacional, Asuntos Legales, Control Interno, Inspectoría, Soporte y Servicios, Anti Narcóticos e Inteligencia Delictiva, Dirección Central de Recursos Humanos, Dirección Central de Investigaciones y otros.
- Se actualizo el Manual de Procedimientos de DIPLAN y se solicitó que sea publicado en Orden General de la Institución.

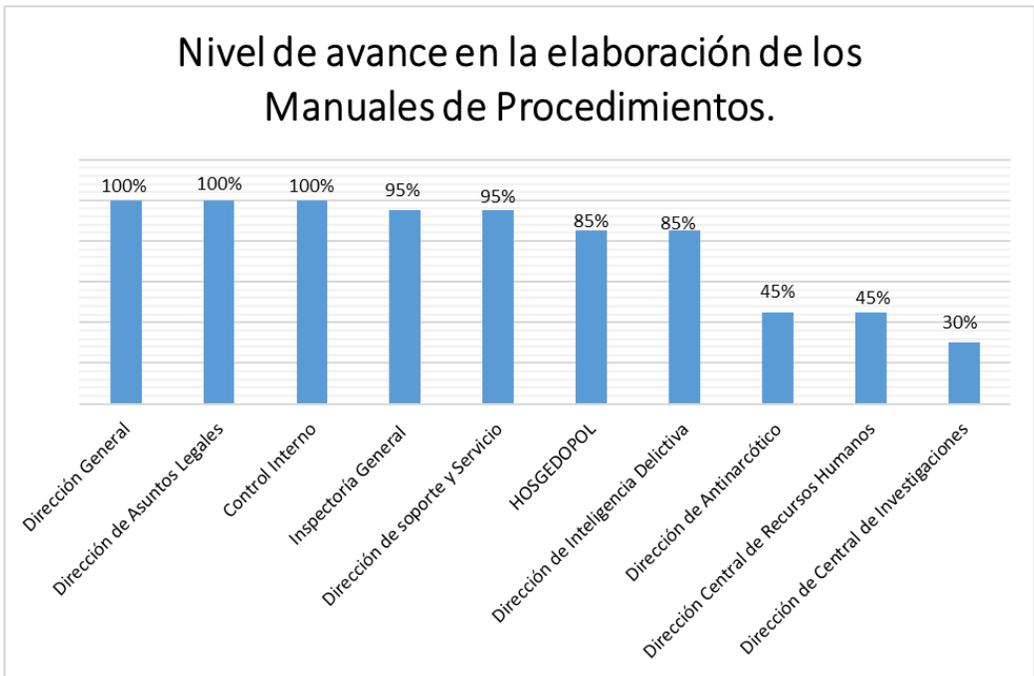
#### Evidencias:

Evidencia 1: Portada del Manual de Procedimientos de DIPLAN y Oficio dirigido al Director Central de Recursos Humanos para publicación en Orden General.



Evidencia 3: Información estadística del nivel de avance en la elaboración de los manuales de procedimientos.

DIRECCIONES	%
Dirección General	100%
Dirección de Asuntos Legales	100%
Control Interno	100%
Inspectoría General	95%
Dirección de soporte y Servicio	95%
HOSGEDOPOL	85%
Dirección de Inteligencia Delictiva	85%
Dirección de Antinarcoótico	45%
Dirección Central de Recursos Humanos	45%
Dirección de Central de Investigaciones	30%



**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”).**

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** No hemos aplicado o completado el cuadro de mando integral balanced Scorecard.
- **Acción realizada:** Ya se está implementando el Sistema de Gestión de Información SOFT EXPERT, que permitirá trabajar el cuadro de mando integral, conocido como balanced Scorecard.
- Se iniciaron las capacitaciones del personal policial que serán usuarios del Sistema SOFT EXPERT.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Programación de la implementación del SOFT EXPERT.

Policia Nacional											
		30%	CPM-PN Proyecto de implementación de SE-CPM para la Policía Nacional			30/10/2019		04/03/2020			
Plan de acción	Predcesor	% Real	Categoría	Identificador	Título (¿Qué?)	¿Quién?	¿Cuándo?		¿Cuánto?	¿Cómo?	
						Nombre	Inicio	Fin	Duración		
000092		100	Presupuestaria	000001	Inicio de proyecto	SoftExpert Software S.A.	30/10/2019	30/10/2019	1	Celebración de Reunión de Inicio y Entrega de Plan General de Proyecto. (Acta de constitución del proyecto).	
000092	000001	100	Presupuestaria	000002	Levantamiento de requisitos (discovery)	SoftExpert Software S.A.	31/10/2019	26/11/2019	19	Análisis del proceso de Planificación y alineación con componentes de Softexpert.	
000092	000002	100	Presupuestaria	000003	Plan detallado del proyecto	SoftExpert Software S.A.	27/11/2019	29/11/2019	3	Elaboración de Plan y Cronograma detallado del proyecto (en un Plan de Acción)	
000092	000001	100	Presupuestaria	000004	Preparación de la instalación de Softexpert	SoftExpert Software S.A.	31/10/2019	22/11/2019	17	Instalación de servidores y preparación de Checklist de instalación por parte de PN.	
000092	000004	50	Presupuestaria	000005	Ejecución de la instalación (remota)	SoftExpert Software S.A.	25/11/2019	13/12/2019	15	Instalación y Configuración técnica de: Sistema, Logos, File Server, Correo, Licencias, Autenticación, fuentes de datos externas	
										Modelo de proceso de Planificación Softexpert instalado, Salón y 15 PCs Metas presidenciales Matriz PEI Matriz END Matriz PNPSP Matriz PSSI Matriz PEI-MIP Matriz FODA Marco Est.	
000092	000003	50	Presupuestaria	000006	Preparación y entrega de Insumos por parte de Diplan	SoftExpert Software S.A.	02/12/2019	13/12/2019	10	Mapa estratégico Matriz POA Matriz Indicadores Relación de programas y proyectos Proyectos en marcha Matriz de costos de Insumos clasificados Definición Smart y Fuentes datos para cálculo de indicadores Categorías para el curso	
										Tipo CIMI, Estructura, tipo Ind. y Seguridad Sub-indicadores Formula de Indicadores Ruta de revisión Tipos y seguridad reuniones Categorías, atributos y Seguridad de planes de acción	
000092	000005		Presupuestaria	000007	Configuración Desempeño, Plan de Acción y Analítico, para capacitación y operación	SoftExpert Software S.A.	16/12/2019	02/01/2020	14	Introducción a Softexpert Cuadro de mando Metas Presidenciales* (VA) Cuadro de mando del PEI (preliminar) Cuadro de mando de la END* (VA) Cuadro de mando del PNPSP* (VA) Cuadro de mando del PSSI* (VA) Cuadro de mando PEI-MIP* (VA)	
000092	000005		Presupuestaria	000008	Capacitación Sesión 1: Alineación Estratégica	SoftExpert Software S.A.	16/12/2019	16/12/2019	1		
000092	000008		Presupuestaria	000009	Práctica de planificación de cuadro de mando	SoftExpert Software S.A.	17/12/2019	17/12/2019	1		
000092	000009		Presupuestaria	000010	Capacitación Sesión 2: PEI	SoftExpert Software S.A.	18/12/2019	18/12/2019	1	Matriz FODA Marco Estratégico Mapa Estratégico Cuadro de mando del PEI Portales de Información	
000092	000010		Presupuestaria	000011	Práctica de FODA, Marco Estratégico, Mapa Estratégico e Indicadores	SoftExpert Software S.A.	19/12/2019	19/12/2019	1		



### Policia Nacional



Plan de acción	Predecesor	% Real	CPM-PN		Proyecto de implementación de SE-CPM para la Policía Nacional	¿Quién?	30/10/2019			04/03/2020		
			Categoría	Identificador			¿Qué?	Inicio	Fin	Duración	¿Cuánto?	¿Cómo?
000092	000011		Presupuestaria	000012	Capacitación Sesión 3: POAs	SoftExpert Software S.A.	20/12/2019	20/12/2019		1		Correlación de indicadores PEI-Planes Nacionales Cuadros de mando de POAs Correlación Indicadores POAs- PEI Planes de acción de Programas Planes de acción de Proyectos Plan de acción modelo de presupuesto Planes de acción rutinarios Calendario de recursos Reportes de presupuesto (VA)
000092	000012		Presupuestaria	000014	Capacitación Sesión 4: Programas, Proyectos y Presupuesto	SoftExpert Software S.A.	23/12/2019	23/12/2019		1		Reportes de monitoreo y portales Seguimiento a Proyectos Seguimiento a Indicadores Ejecución de Scorecard Indicadores calculados
000092	000014		Presupuestaria	000015	Practicas de planes de acción y presupuesto	SoftExpert Software S.A.	26/12/2019	26/12/2019		1		
000092	000015		Presupuestaria	000016	Capacitación Sesión 5: Monitoreo y Evaluación	SoftExpert Software S.A.	27/12/2019	27/12/2019		1		
000092	000015		Presupuestaria	000017	Practicas de ejecución y revisión de planes e indicadores	SoftExpert Software S.A.	27/12/2019	27/12/2019		1		
000092	000017		Presupuestaria	000018	Capacitación Sesión 6: Ciclo de revisión y Aprobación	SoftExpert Software S.A.	30/12/2019	30/12/2019		1		Ruta de revisión de planes e indicadores Revisión y aprobación Scorecard Revisión y aprobación Indicadores
000092	000018		Presupuestaria	000019	Practicas de revisión y aprobación de Cuadros de mando e indicadores	SoftExpert Software S.A.	02/01/2020	02/01/2020		1		
000092	000018		Presupuestaria	000020	Entrega de la Guía de operación basada en el Manual de Procedimientos de Planificación	SoftExpert Software S.A.	02/01/2020	02/01/2020		1		Documentación de guía de operación sobre los modelos de procesos de Planificación. Presentado de tal forma que se pueda imprimir en un poster.
000092	000018		Presupuestaria	000021	Entrega de la Capacitación en Planificación Estratégica y Operativa	SoftExpert Software S.A.	02/01/2020	02/01/2020		1		Prepara informe de capacitación con lista de participantes y Encuesta de satisfacción. Soporte en la configuración y elaboración de los componentes de Desempeño, Plan de Acción y Analítico. Así como Recomendaciones de mejora del Proceso de Planificación (VA).
000092	000021		Presupuestaria	000022	Acompañamiento en elaboración PEI, 2 POAs, 4 Planes de acción y Reportes de Presupuesto	SoftExpert Software S.A.	03/01/2020	27/01/2020		17		Utilizando la función de planificación de cuadro de mando, siguiendo la guía de operación sobre el procedimiento de planificación.
000092	000021		Presupuestaria	000023	Elaboración PEI por parte de PN	SoftExpert Software S.A.	03/01/2020	08/01/2020		4		Utilizando la función de planificación de cuadro de mando, siguiendo la guía de operación sobre el procedimiento de planificación.
000092	000021		Presupuestaria	000024	Elaboración POA 1 por parte de PN	SoftExpert Software S.A.	03/01/2020	07/01/2020		3		Utilizando la función de planificación de cuadro de mando, siguiendo la guía de operación sobre el procedimiento de planificación.
000092	000024		Presupuestaria	000025	Elaboración Plan Acción-1 (PN)	SoftExpert Software S.A.	08/01/2020	08/01/2020		1		Utilizando la función de planificación de Plan de Acción, siguiendo la guía de operación sobre el procedimiento de planificación.
000092	000024		Presupuestaria	000026	Elaboración Plan Acción-2 (PN)	SoftExpert Software S.A.	08/01/2020	08/01/2020		1		Utilizando la función de planificación de Plan de Acción, siguiendo la guía de operación sobre el procedimiento de planificación.
000092	000021		Presupuestaria	000027	Elaboración POA 2 por parte de PN	SoftExpert Software S.A.	03/01/2020	07/01/2020		3		Utilizando la función de planificación de cuadro de mando, siguiendo la guía de operación sobre el procedimiento de planificación.
000092	000027		Presupuestaria	000028	Elaboración Plan Acción-2-1 (PN)	SoftExpert Software S.A.	08/01/2020	08/01/2020		1		Utilizando la función de planificación de Plan de Acción, siguiendo la guía de operación sobre el procedimiento de planificación.
000092	000028		Presupuestaria	000029	Elaboración Plan Acción-2-2 (PN)	SoftExpert Software S.A.	09/01/2020	09/01/2020		1		Utilizando la función de planificación de Plan de Acción, siguiendo la guía de operación sobre el procedimiento de planificación.

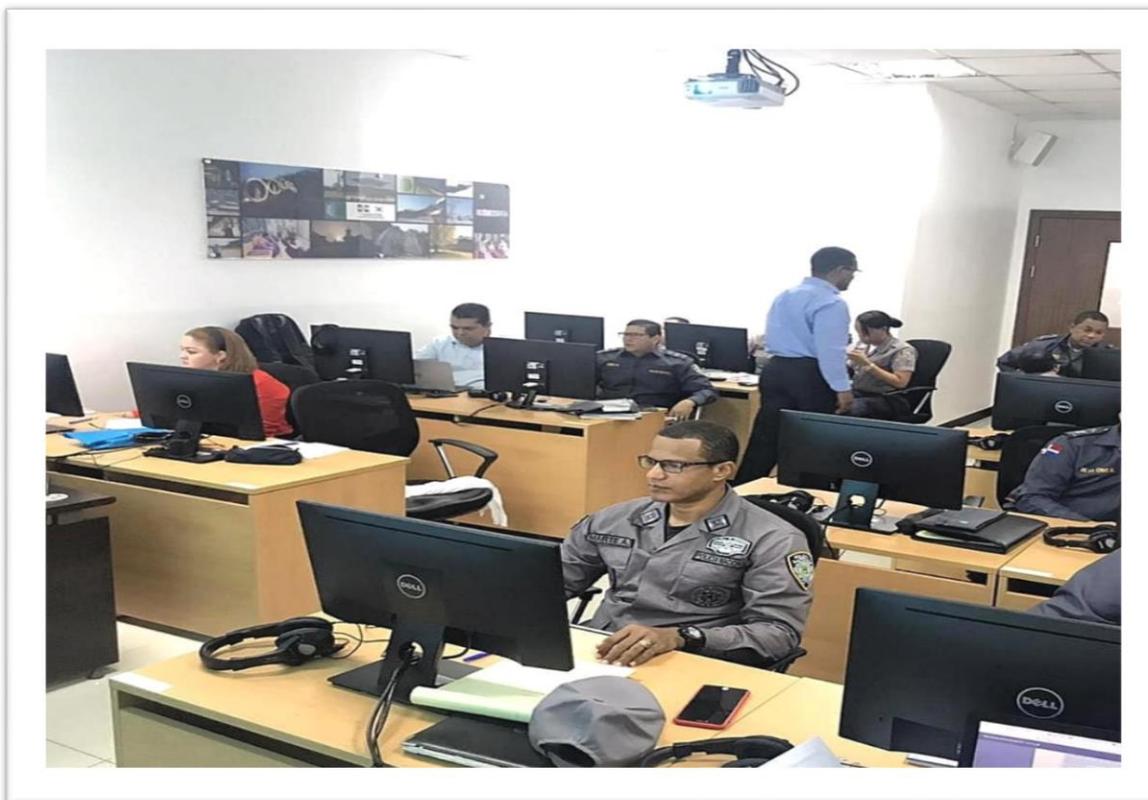


### Policia Nacional



Plan de acción	Predecesor	% Real	CPM-PN		Proyecto de implementación de SE-CPM para la Policía Nacional	¿Quién?	30/10/2019			04/03/2020		¿Cuánto?	¿Cómo?
			Categoría	Identificador			¿Qué?	Inicio	Fin	Duración			
000092	000029		Presupuestaria	000030	Elaboración de portales de Información PEI, POAs y Seguimiento y Monitoreo	SoftExpert Software S.A.	10/01/2020	13/01/2020		2		Elaborar portal de presentación del Planificación Integral de la PN Elaborar portales ejecutivos de Seguimiento a la ejecución de la Planificación Elaboración de portales operativos de seguimiento y evaluación	
000092	000022		Presupuestaria	000031	Entrega del PEI y 2 POAs (1ra Fase)	SoftExpert Software S.A.	28/01/2020	29/01/2020		2		Preparar informe de entrega del PEI alineado a 5 planes nacionales, 2POAs, Planes de acción, Indicadores Calculados y Reportes de presupuesto Categorías, Revisión, atributos, Seguridad y Temporalidad de Documentos	
000092	000031		Presupuestaria	000032	Configuración de componentes: Documento: Formulario, Procesos, Encuesta y Web Service	SoftExpert Software S.A.	30/01/2020	11/02/2020		9		Tiempo y Seguridad Formulario Tipos, atributos y Seguridad Procesos Tipos y seguridad de encuestas WS Inicio Workflow	
000092	000031		Presupuestaria	000033	Capacitación Sesión 7: Gestión Documental	SoftExpert Software S.A.	30/01/2020	30/01/2020		1		Gestión documental	
000092	000033		Presupuestaria	000034	Prácticas de creación y revisión de documentos	SoftExpert Software S.A.	31/01/2020	31/01/2020		1			
000092	000034		Presupuestaria	000035	Capacitación Sesión 8: Formularios	SoftExpert Software S.A.	03/02/2020	03/02/2020		1		Formulario QRS Modelo de datos QRS	
000092	000035		Presupuestaria	000036	Prácticas de creación y revisión de formularios	SoftExpert Software S.A.	04/02/2020	04/02/2020		1			
000092	000036		Presupuestaria	000037	Capacitación Sesión 9: Modelado de Procesos	SoftExpert Software S.A.	05/02/2020	05/02/2020		1		Modelado de Procesos QRS y Correspondencia (VA)	
000092	000037		Presupuestaria	000038	Prácticas de modelado y documentación de procesos	SoftExpert Software S.A.	06/02/2020	06/02/2020		1			
000092	000038		Presupuestaria	000039	Capacitación Sesión 10: Automatización de procesos y Encuestas	SoftExpert Software S.A.	07/02/2020	07/02/2020		1		Automatización de Procesos QRS y Correspondencia (VA) Encuestas	
000092	000039		Presupuestaria	000040	Prácticas y pruebas unitarias de automatización de procesos	SoftExpert Software S.A.	10/02/2020	10/02/2020		1			
000092	000040		Presupuestaria	000041	Capacitación Sesión 11: integración QRS con portal PN	SoftExpert Software S.A.	11/02/2020	11/02/2020		1		Integración QRS con Portal web PN	
000092	000041		Presupuestaria	000042	Prácticas y pruebas unitarias de integración WS	SoftExpert Software S.A.	12/02/2020	12/02/2020		1			
000092	000042		Presupuestaria	000043	Entrega de Capacitación 2da Fase	SoftExpert Software S.A.	13/02/2020	13/02/2020		1		Prepara informe de capacitación con lista de participantes y Encuesta de satisfacción.	
000092	000043		Presupuestaria	000044	Pruebas de proceso QRS	SoftExpert Software S.A.	14/02/2020	20/02/2020		5		Conducir pruebas de aceptación	
000092	000043		Presupuestaria	000045	Pruebas de Correspondencia Interna Diplan	SoftExpert Software S.A.	14/02/2020	17/02/2020		2		Conducir pruebas de aceptación	
000092	000043		Presupuestaria	000046	Elaboración de reportes estadísticos de procesos	SoftExpert Software S.A.	14/02/2020	20/02/2020		5		Elaboración de reportes y portal de estadísticas de procesos	
000092	000046		Presupuestaria	000047	Entrega de Procesos Automatizados (2da Fase)	SoftExpert Software S.A.	21/02/2020	24/02/2020		2		Preparar informe de entrega de Procesos Automatizados, Formularios y estadísticas del proceso.	
000092	000045		Presupuestaria	000048	Coordinación de capacitación a Usuarios finales	SoftExpert Software S.A.	18/02/2020	24/02/2020		5		Coordinar los participantes, el salón, las PCs y los recursos audiovisuales	
000092	000048		Presupuestaria	000049	Capacitación a Usuarios finales	SoftExpert Software S.A.	25/02/2020	26/02/2020		2		Realizar Presentación, Capacitación Ejecutiva y Capacitación Operativa.	
000092	000049		Presupuestaria	000050	Informe de cierre del proyecto	SoftExpert Software S.A.	27/02/2020	28/02/2020		2			
000092	000050		Presupuestaria	000051	Reunión de Cierre del Proyecto	SoftExpert Software S.A.	03/03/2020	04/03/2020		2			

Evidencia 2: Foto de las capacitaciones realizadas y listado de los participantes.



  
**REPÚBLICA DOMINICANA**  
**POLICIA NACIONAL**  
**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**  
 "Todo por la Patria"  
 "Año de la Innovación y la Competitividad"  
**Hoja de Asistencia**

**ASUNTO** Proyecto de implementación Sistema XAT - Concutra

**FECHA:** 21/11/2019  
**HORA:** 10:30 am

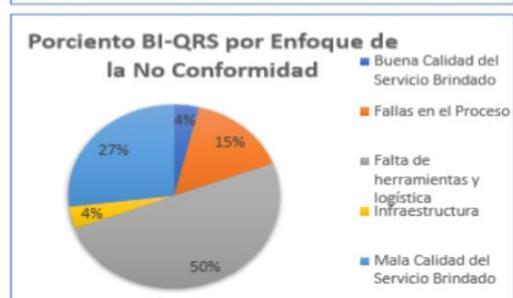
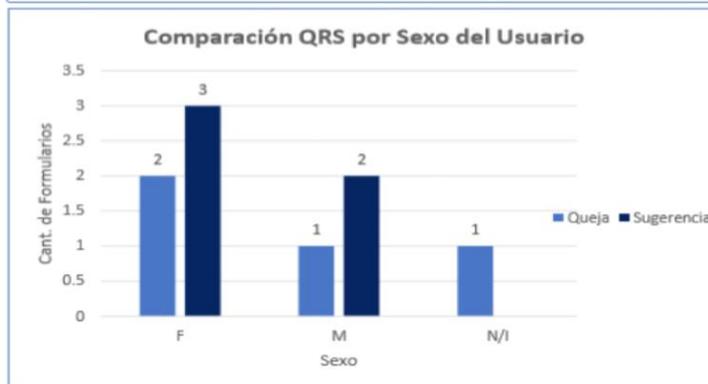
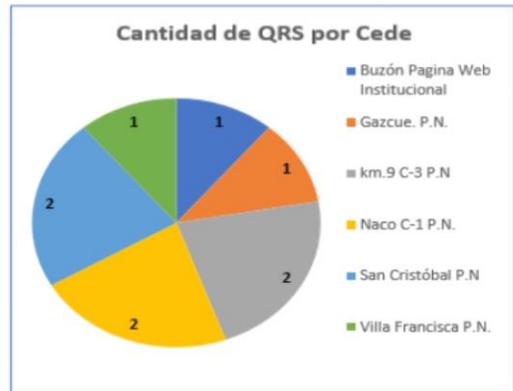
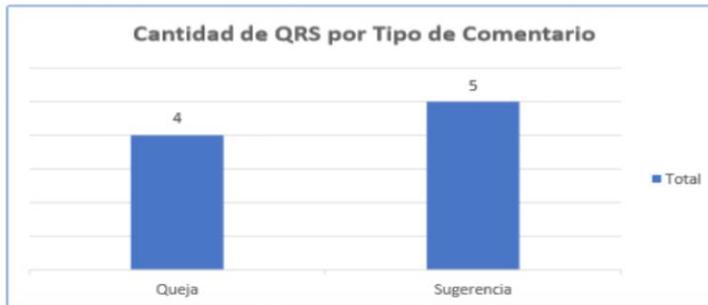
NO.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	INSTITUCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
1	Car. Danyarla A. Santana M.	Enc. Dept. Des. y D.	P.N.	848-800-5123	Santana.maria@police.gob.do
2	Alfonso Lora Echegaray	Cor. 1º Lt. PNH	P.N.	848-715-3591	loral@police.gob.do
3	Florencia Carlos M. Fajardo	Enc. Adm. Policia Dom.	P.N.	809-858-4998	carlos.fajardo@police.gob.do
4	Ricardo Domínguez Pérez R. Díaz	Enc. Calidad	P.N.	829-222-0246	carlosdiaz@police.gob.do
5	Miguel Rudy A. Collas Tejeda	Enc. Dept. PMO	D. N.	829-637-5085	VILLAR.PM@police.gob.do
6	Edo de la Cruz Hernández	Analista	P.N.	829-811-8336	edocruz@police.gob.do
7	S/m. Myrta R. Batista		P.N.	829-886-0557	myrta.rbatista@police.gob.do
8	Miguel Adriano Hernández Díaz	A. Asistente	P.N.	809-330-7000	PC35A@police.gob.do
9	Maria Jairo Díaz	Dir. Gestión Documental	P.N.	809-600-4043	mariajairo@police.gob.do
10	Miguel Del Pozo	Consultor	Concutra	809-609-9078	miguel.pozo@concutra.com.do
11	Elba Del Pozo	Consultor	Concutra	829-916-8394	e.del.pozo@concutra.com.do
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					



**Matriz de Seguimiento y Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias (BI-QRS)**  
**Buzones Policía Nacional**  
Fecha: 21/08/2018 al 07/12/2019

ID	Fecha:	Fecha de Recolección	Nombre	Sexo	Teléfono:	Correo Electrónico	Tipo de Comentario	Relato:	Cede:	Enfoque del QRS	Estatus	Nivel de Ejecución	Acción	Evidencia
BIQRS-PN0219-12-0008	28/11/2019	7/12/2019	Lay G.	M	829-907-1973		Queja	Por favor investigar bien a quien van a detener en este asentamiento, agraven al que está haciendo lo mal hecho.	Villa Franca P.N.	Fallas en el Proceso	Procesada	100%		<a href="#">BI-QRS</a> <a href="#">PUNTO DE CONTACTO</a> <a href="#">CIBO</a> <a href="#">SERVICIO AL USUARIO</a> <a href="#">COMUNICACION</a> <a href="#">PUNTO DE CONTACTO</a> <a href="#">PUNTO DE CONTACTO</a>
BIQRS-PN0219-12-0009	3/12/2019	3/12/2019	Pedro Luis Perez Rodriguez	M	809-803-6384		Sugerencia	Solo quiero hacer una sugerencia, para que sea actualizado en las redes (tanto en la pagina de la Policia como en el aplicativo y demas sitios web) el reglamento de Uniforme para los Miembros de la Policia Nacional, ya que he notado en esta colgada la version antigua y no refleja los cambios a dicho reglamento.	Buzón Pagina Web Institucional	Fallas en el Proceso	Procesada	100%		<a href="#">BI-QRS</a> <a href="#">PUNTO DE CONTACTO</a> <a href="#">CIBO</a> <a href="#">SERVICIO AL USUARIO</a> <a href="#">COMUNICACION</a> <a href="#">PUNTO DE CONTACTO</a> <a href="#">PUNTO DE CONTACTO</a>

**ESTADÍSTICA DE COMPORTAMIENTO DE BI-QRS (BUZONES INSTITUCIONALES P.N.)**  
**(DICIEMBRE 2019)**



Evidencia 2: Formularios De Reporte y Seguimiento De Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.

POLICÍA NACIONAL DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, P.N. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DIVISIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS		
<b>REPORTE DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>		
<b>1. Medio de Recepción:</b> BUZÓN BI-QRS DESTACAMENTO GAZCUE P.N.		
<b>2. No.</b> BIQRS-PN2019	<b>3. Tipo:</b> <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Reclamo <input checked="" type="checkbox"/> Sugerencia	
<b>4. Datos usuario que presenta la Queja, Reclamo o Sugerencia</b>		
<b>Nombres y Apellidos:</b>	Maria E. Rios Lawes	<b>Sexo</b> M <input type="radio"/> F <input checked="" type="radio"/>
<b>Domicilio:</b>		<b>Tel.:</b>
<b>Casa/ Apto. No.</b>	<b>Municipio y Prov.</b> Santo Domingo Distrito Nacional	<b>Móvil:</b> 829-380-4997
<b>5. Breve descripción de la Queja, Reclamo o Sugerencia</b>		
Cambiar condiciones físicas de los agentes de policía, radio obsoleta, aire acondicionado, barrer, pintar el área		
<b>6. Acuerdos y Acciones</b>		
Acción	Responsable	Fecha de Efec.
Enviado al Departamento de Ingeniería P.N.	Tte. Coronel Licdo. Amauris Pérez Rivas, P.N.	17/12/2019
		
<b>Cmdte. Dpto. de Gestión de la Calidad</b>		<b>Enc. División QRS</b>

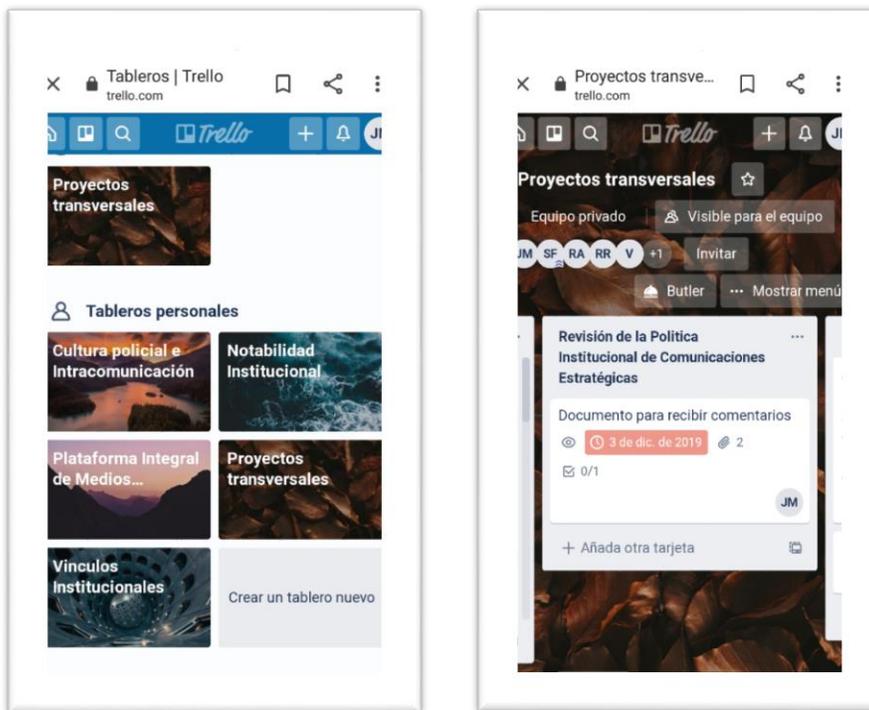
**Subcriterio 1.3.2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.**

**Hallazgo según el autodiagnóstico:** No existe una política institucional que garantice la continuidad de estos mecanismos.

**Acción realizada:** Se realizaron levantamiento de las necesidades para la creación de estas políticas y se sociabilizaron de forma digital mediante la aplicación de Tableros de Trello.

- **Evidencia:**

Evidencia 1: Medio digital donde se publicó las Políticas de Comunicación Estratégica para su revisión.

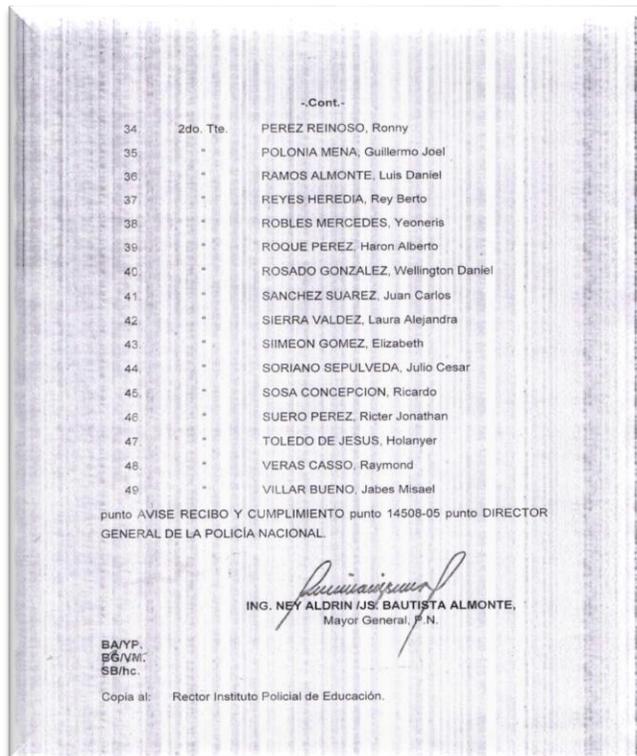
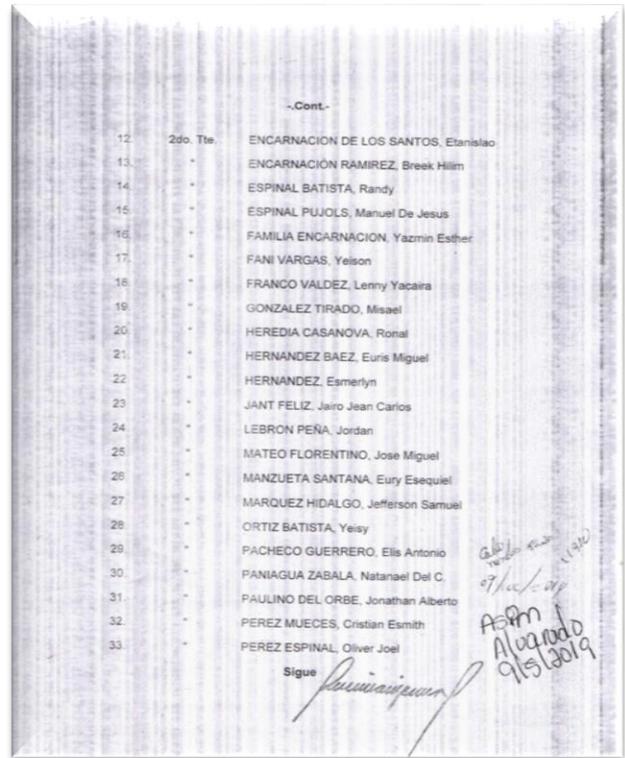
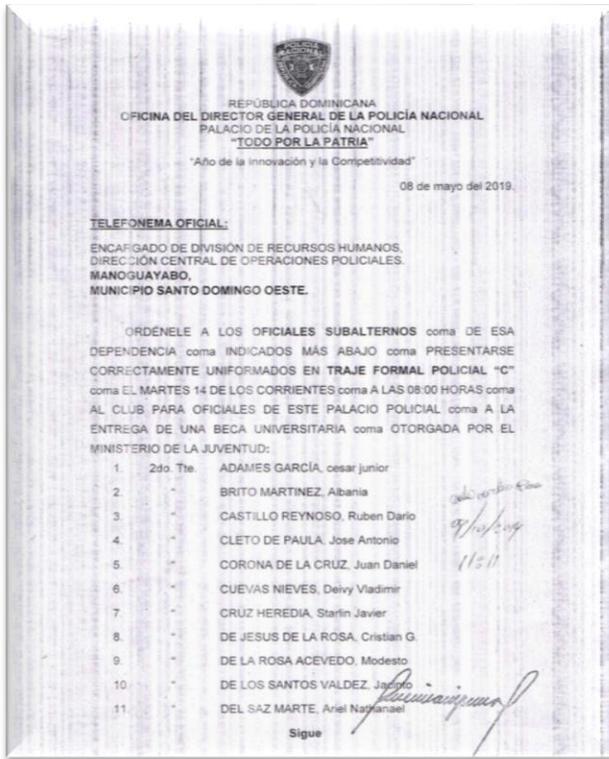


**Subcriterio 1.3.7 Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.**

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** No tenemos un plan de ofertas de becas universitarias para los miembros de la institución.
- **Acción realizada:** Se gestionaron becas universitarias a través del Ministerio de la Juventud, donde fueron beneficiados 33 miembros policiales, de igual forma motivamos a los agentes policiales a desarrollar sus competencias, mediante publicación en los murales digitales diferentes seminarios que se imparten de manera continua.

• Evidencias:

Evidencia 1: Telefonema oficial de convocatoria para recibir beca.



Evidencia 2: Fotos de los seminarios en los murales digitales.



## Criterio 4: Alianzas y recursos

### 4.1.4 Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No tenemos un plan de evaluación Periódica.

**Acción realizada:** Identificamos que no es necesario definir una estructura interna para el monitoreo de las acciones de los resultados de los convenios, ya que la Dirección de Asuntos legales, de la policía Nacional, es responsable de elaborar y los contratos, convenios, alianzas, entre otros, donde se especifican las áreas interesadas y se establece la designación de un Oficial de enlace, de cada una de las partes, el cual será responsable de dar seguimiento y evaluar la implementación y resultados de los convenios y alianzas.

#### Evidencias:

##### Evidencia 1: Convenio de Cooperación Internacional.

