



**GUIA CAF 2013  
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL**

**FECHA**

**Julio 2021**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

**INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

## Evaluación Individual.

- a) Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- b) Trabaje un criterio a la vez.
- c) Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- d)** Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- e) Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- f) En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- g) Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

**SUBCRITERIO I.I. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>✓ Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p>	<p>Tenemos formulada nuestra misión y visión de la organización, con la participación de los grupos de interés y empleados.</p> <p>La Policía Nacional publico la Misión y Visión en la página WEB y el Plan Estratégico 2016-2020 a los fines de conocimiento de nuestros grupos de interés y público en general.</p> <p>En el Instituto Policial de Estudio, en la formación de nuestros agentes policiales se le da a conocer la Misión, Visión, Valores, Objetivos y el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>En lugares visibles de nuestras dependencias tenemos publicada nuestra Misión y Visión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan estratégico y Misión, Visión, Valores y objetivos definidos y socializado</li> <li>b) Minutas de reuniones y talleres</li> <li>c) Registros de participantes</li> <li>a) Convocatorias</li> <li>b) Propuestas e informes de consenso</li> <li>c) Captura del Plan Estratégico en el portal de la página de la Policía Nacional</li> <li>d) Fotografía de los talleres y publicaciones,</li> <li>e) Videos</li> </ul>	

<p>✓ Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>✓ 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.</p> <p>✓ Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-</p>	<p>Tenemos un código de ética policial donde está establecido un marco de valores alineados a la misión, visión de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Código de Ética, Ley 590-16</li> <li>b) Plan Estratégico Institucional 2016-2020</li> </ul> <p>Aseguramos una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a los agentes policiales y grupos de interés a fin de que se sientan identificados con los mismos.</p> <p>Publicamos carteles con la Visión, Misión y Valores en diferentes direcciones de la Policía Nacional, murales digitales y Páginas WEB de la Institución.</p> <p>En el Instituto Policial de Estudio, en la formación de nuestros agentes policiales se le da a conocer la Misión, Visión, Valores, Objetivos y el Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotografías de carteles y murales con la publicación de la Misión, Visión y valores</li> <li>f) Registros de participantes</li> <li>b) <a href="http://www.Policianacional.gob.do">www. Policianacional.gob.do</a> y físicamente en la sede central</li> </ul> <p>Revisamos en la elaboración del plan estratégico institucional la misión, visión y</p>	<p>No tenemos colocada en todas las Direcciones carteles y afiches con la Visión, Misión y Valores de la policía nacional.</p>
--	---	--

<p>culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>✓ Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>✓ Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>valores considerando los cambios de nuestro entorno externo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Minutas reuniones de socialización del Plan Estratégico Institucional</li> <li>d) Propuestas e informes de consenso, fotos</li> <li>e) Listado de participantes, fotos y el acta que se levanto</li> </ul> <p>Tenemos un Código de Ética y una Comisión de Ética acorde a las normativas y lineamientos de la Dirección General de Ética Gubernamental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Código de Ética y Orden General Núm. 043-(2018)</li> <li>b) Designación de los miembros del Comité de Ética, P.N. de fecha 19/09/2018</li> </ul> <p>Tenemos la Dirección de Asuntos Internos y la Dirección de Control Interno que realiza, prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos, las acciones son apegadas al código de Ética y Ley 590-16.</p> <p>También contamos con un manual de procedimiento en la Dirección de Asuntos Internos y el manual de procedimientos de la Dirección de Control Interno.</p>	
---	---	--

<p>✓ Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>h) Resolución del Consejo</li> <li>i) Informe de Control</li> <li>j) Manual de procedimiento de la Dirección Asuntos Internos</li> <li>k) Manual de procedimiento de la Dirección de Control Interno.</li> </ul> <p>Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados monitoreando realizando reuniones diarias con el personal policial que se encuentra de Servicio en las diferentes dotaciones,</p> <p>También se realizan reuniones periódicas donde participan los altos mandos con la finalidad de reforzar la confianza mutua, lealtad y respetos entre líderes y los miembros de la Institución.</p> <p>A través del Plan de Capacitación Anual se dan formación enfocadas a desarrollar un liderazgo transformador orientado a cambios actitudinal y motivacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Fotografías de reuniones diarias y periódicas</li> <li>d) Listado de Asistencia</li> <li>e) Plan Anual de Capacitación 2021 que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplomado Liderazgo y Estrategia de la Investigación</li> <li>• Inteligencia emocional</li> </ul> </li> </ul>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión efectiva y liderazgo</li> <li>• Manejo de conflictos</li> <li>• Autoestima y superación</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Tenemos una Estructura aprobada y refrendada por MAP y el Manual de Organización y Funciones.</p> <p>También tenemos con el Manual de Cargos y Competencias así como los Manuales de Políticas, Procesos y Procedimiento de las áreas priorizadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Resolución del Consejo Superior</li> <li>b) Resolución aprobación Manual de organización y Funciones por el MAP</li> <li>c) Manual de Organización y Funciones</li> <li>d) Manual de Cargos y Competencias</li> <li>e) Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos en las áreas priorizadas</li> </ul> <p>Tenemos identificado los cambios necesarios y relacionados a las Estructuras organizacional de las diferentes áreas de la Institución para mejorar los procesos y los servicios ofrecidos a la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	



<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Resolución de aprobación del Organigrama PN</li> <li>b) Organigramas de las diferentes Direcciones aprobadas por el MAP</li> <li>c) Mapas de primer nivel y segundo nivel</li> <li>d) Manual de Cargos y Competencias</li> <li>e) Ordenes Generales aprobando nuevas estructuras</li> </ul> <p>Tenemos definidos resultados cuantificables e indicadores de objetivos que medimos de manera trimestral. Y los altos mando monitorean los indicadores integrados en los sistemas gubernamentales de medición de resultados.</p> <p>Además tenemos aprobada nuestra Carta Compromiso donde se establecieron 10 servicios al ciudadano, los cuales de monitorean a través de los indicadores en la matriz de monitoreo y seguimiento.</p> <p>También cumplimos de forma satisfactoria con el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de avance trimestral de la ejecución del POA</li> <li>b) Reporte de estatus de los indicadores</li> <li>c) Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul>	
--	---	--

<p>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”).</p> <p>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.</p>	<p>d) Captura de pantalla del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública SMMGP</p> <p>Tenemos desarrollado un sistema de gestión de la información, implementamos las Normas Básicas de Control Internos (NOBACI), y son monitoreadas y auditadas por la Dirección de Control Interno. Se elaboran informes trimestrales de los planes operativos anuales.</p> <p>Además, La institución cuenta con un sistema de gestión Integral de Planificación; SOFTEXPERT, donde se visualiza la gestión alineada al plan Estratégico Institucional mediante el Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) por dirección.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informes de avances en la implementación de la NOBACI</li> <li>b) Informes de ejecución de los POA</li> <li>c) Pantalla de captura del Cuadro de Mando Integral en el SOFTEXPERT</li> </ul> <p>Realizamos en la Institución el ejercicio de la Autoevaluación Anual Common Assesment Framework (CAF).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Taller de capacitación CAF</li> <li>b) Autodiagnóstico CAF</li> </ul>	
---	---	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Estamos alineados e integrados al Programa de Republica Digital por medio de la implementación del SASP, Sistema de Recepción de Denuncias, Tu PolicíaAPP, Sistema de Rastreo de Vehículos, Sistema de Reconocimiento Biométrico, CESTUR APP, Sistema de Verificación de Vehículo en los Centro de Retención, Sistema de Digitación de Documentos, Sistema de la Administración de los Recursos Humanos SIARH.</p> <p>Se habilitaron 7 destacamentos donde se instaló el Sistema Policial de Gestión de Denuncia Digital SPGD, con la finalidad de hacer más eficientes el servicio que se le brinda a la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acta de Denuncia</li> <li>b) Captura de Pantalla de las diferentes aplicaciones, Sistemas y Pagina Web</li> <li>c) Informe y fotos de los destacamentos donde se instaló SPDG.</li> </ul>	<p>No tenemos implementado el Sistema Policial de Gestión de Denuncia Digital SPGD en los 78 Destacamento programado para la primera etapa.</p>
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Contamos con el manual para la metodología de mapeo y documentación de procesos y procedimientos, tenemos definidos claramente los procesos para el logro de los productos institucionales.</p> <p>Todas las direcciones tienen habilitados salones de reuniones para el trabajo en equipo.</p>	

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Manual para la metodología de mapeo y documentación de procesos y procedimientos</li> <li>b) Fotografías de los salones de reuniones</li> </ul> <p>Tenemos creada las condiciones para una comunicación interna a través de canales de comunicación: intranet, correo electrónico institucional, murales, comunicaciones personalizada, reuniones diarias y periódica en los diferentes niveles jerárquico y externa a través de diferentes medio de comunicación: Portal Institucional, Redes Sociales, Notas de Prensa, visitas a las comunidades.</p> <p>Contamos con una plataforma tecnológica para recibir quejas, reclamos, sugerencia, consultas y denuncias.</p>	
<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de los servicios en la Página Web y de las plataformas</li> <li>b) Memorándum y Ordenes Generales</li> <li>c) Minutas de reuniones en las diferentes áreas</li> <li>d) Fotografías de las reuniones</li> </ul> <p>Tenemos un compromiso institucional y los directivos promueven las mejoras de los procesos los cuales constituyen acciones de innovaciones, además se elabora un plan de mejora anual y periódicamente emite</p>	

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>informe de avances con los resultados de la ejecución del plan.</p> <p>Además implementamos proyectos de innovación para la automatización de algunos servicios que presta la institución a los clientes externos e internos.</p> <p>Contamos con un departamento cultura policial que se encarga de fomentar los valores y un personal especializado para impartir charlas de identidad institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan de Mejora Institucional 2020, Informes de avances del Plan de Mejoras</li> <li>b) Captura de servicios en el portal institucional</li> <li>c) Captura de las aplicaciones</li> </ul> <p>Tenemos comunicación directa con nuestros empleados y grupo de interés relevante para dar a conocer las motivaciones, iniciativas y expectativa de las estrategias a implementar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotos de reuniones para el direccionamiento policial</li> <li>b) Memorándum</li> <li>c) Email con las informaciones</li> <li>d) Captura con las informaciones emitidas en las redes sociales</li> </ul>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>Tenemos un comité de ética que da seguimientos a las normativas y reglamentaciones que rigen la institución, a fin de que esta sea cumplida por los líderes sirviendo ellos como ejempló a seguir.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Código de ética</li> <li>b) Orden para la conformación del comité de ética</li> <li>c) Fotografía de reuniones</li> <li>d) Minutas de reunión</li> </ul> <p>Tenemos mecanismos de interacción entre líderes y miembros dirigido a promover lazos de confianza con el objetivo de fomentar una cultura de respeto mutuo con equidad.</p> <p>Tenemos elaboradas políticas para promover la interacción enmarcada dentro de la confianza y respeto entre líderes y empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Agenda de reuniones del director con miembros de la policía nacional. Memorándum</li> <li>b) Fotos de diferentes directores interactuando con sus subalternos. Reuniones de los inspectores adjuntó con los miembros a</li> </ul>	

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>inspeccionar para tratar asuntos de interés.</p> <p>c) Políticas de interacción</p> <p>Se realizan reuniones periódicas en todas las áreas administrativas y operativas para informar, consultar y socializar el trabajo a realizar y el realizado así como asuntos claves relacionados con cada área.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Memorándum de convocatorias b) Listado de asistencia c) Fotografías de reuniones</p> <p>Contamos con el acompañamiento de Departamento de Planes Programas y Proyectos y los Adjuntos de Planificación en las Direcciones que elaboran el plan operativo anual de cada dirección y los planes de acción de sus dependencias donde se identifica los objetivos metas y tareas a establecer para cada empleado y elaborar los acuerdos de desempeños de cada año y sus evaluaciones.</p> <p>Se seleccionaron cinco direcciones donde se están aplicando mecanismo para alinear POA, acuerdos de desempeño y evaluaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) POA por direcciones y planes de acción b) Acuerdo de desempeños de los empleados 2020 y 2021</p>	<p>No tenemos alineados en un 100% los acuerdos de desempeños con los planes de acción</p>
--	--	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>c) Evaluación de desempeño 2019 y 2020</p> <p>Tenemos reuniones de los directores, subdirectores, Comandante Departamental y Supervisores zonales que instruyen al personal bajo su mando, diariamente y semanal.</p> <p>Se implementaron las reuniones virtuales para retroalimentar al personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Minutas de reuniones</li> <li>b) Fotografías de reuniones</li> <li>c) Listado de Asistencia</li> </ul> <p>Tenemos una estructura institucional que fomenta la delegación de autoridad y responsabilidad en los diferentes mandos designado para cada tarea.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comunicaciones de designación de interino</li> <li>b) Minutas de reuniones semanales</li> </ul> <p>Tenemos un Plan de Capacitación anual y cursos que desarrollan sus competencias y se promueve la Ley 590-16, Art. 8. Formación continua desde el Departamento de Doctrina Policial.</p> <p>La Policía Nacional a través del IPE ha promovido una cultura de aprendizaje logrando acuerdos e intercambios con las</p>	
---	---	--



<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>siguientes universidades: UCAMAIMA, UASD, UAPA.</p> <p>Se realizaron convenios entre el estado y las universidades para que los miembros de la policía sean beneficiados con becas universitarias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan de Capacitación</li> <li>b) Acuerdo con las universidades</li> </ul> <p>Nuestros líderes aceptan las recomendaciones y propuestas de los miembros de la institución y propician espacios de retroalimentación y aportes.</p> <p>Contamos con un protocolo para presentación de proyectos y propuestas a los superiores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Minutas de reuniones</li> <li>b) Fotografía de presentación de propuesta</li> <li>c) Protocolo de presentación de propuesta</li> </ul> <p>Tenemos reconocimientos al mérito policial, buenas acciones y esfuerzos al lograr metas institucionales, plan de vivienda por medio de bonos o préstamos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reconocimiento al mérito policial</li> <li>b) Medallas de buenas conductas</li> </ul>	<p>No se ha aplicado el estímulo metálico y recompensar buenas prácticas policiales a nivel nacional.</p>
--	--	---

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>c) Carta de encomio  d) Reconocimiento al desempeño policial en las buenas prácticas policiales  e) Resolución CSP 2019-05-027 del Consejo Superior Policial,  f) Fotografía de entrega de bono vivienda</p> <p>Respectamos y respondemos a las necesidades y circunstancias de los miembros de acuerdo a las políticas de beneficios de la Institución que incluye los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los préstamos de la cooperativa</li> <li>2. Servicios de salud</li> <li>3. Ayudas económicas en situaciones catastróficas</li> <li>4. Permisos especiales por situaciones de salud, estudios, docencias y familiares</li> <li>5. Realización de ferias visuales</li> <li>6. Prestamos educativos para compra de útiles y libros escolares</li> <li>7. Ayuda personalizada de acuerdo a sus necesidades</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Listado de los beneficios</li> <li>b) Fotografías recibiendo</li> <li>c) Oficio de aprobación de permiso</li> </ol>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Tenemos encuentros con grupos de intereses, donde se plantean las necesidades las cuales son analizadas por el departamento de vinculo institucional, el departamento de asuntos civiles de CESTUR, el área de Planificación y Desarrollo de DIGESETT y la Oficina de Libre Acceso a la Información de la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Análisis de necesidades</li> <li>b) Relatoría</li> <li>c) Fotografía de encuentros</li> <li>d) Informes</li> </ul> <p>La institución se identifica y colabora de manera directa con las autoridades políticas concerniente a nuestras funciones a través de mesas de trabajo.</p> <p>Estamos participando en mesas de trabajo para la reforma policial.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotografía de actividad</li> <li>b) Memorándum</li> </ul> <p>Tenemos identificadas las políticas públicas relevantes para incorporarlas y aplicarlas en la organización a fin de dar cumplimiento a</p>	

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>las metas presidenciales y ODS que influye de manera directa en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Participación en: Republica Digital OPTIC, SISMAP, NOBACI</li> <li>b) Email</li> <li>c) Sub comisiones técnicas</li> </ul> <p>Tenemos diseñado el Plan estratégico institucional alineado a las políticas públicas, donde se establecen los objetivos y las metas de los productos.</p> <p>Además contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano y con la asistencia técnica de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC) a disposición de la ciudadanía en los servicios de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias. Así como la digitalización de los archivos del área de recursos humanos en la plataforma de Republica Digital.</p> <p>También, estamos conforme a los lineamientos del Ministerio de la Presidencia en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) manteniendo actualizado los indicadores y con valoración alta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Estratégico Institucional 2016-2020</li> <li>b) Plan Operativo Anual 2021</li> </ul>	<p>No tenemos actualizado el Plan Estratégico Institucional</p>
---	--	---

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>c) Carta Compromiso al Ciudadano d) Captura Servicio Republica Digital e) Captura de valoración del SMMGP</p> <p>Se involucran tanto el sector público como los grupos de interés a fin del buen desarrollo del sistema de gestión de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Listado de participante b) Fotografías de las actividades c) Informes</p> <p>El alto mando y algunos mandos se reúnen con autoridades políticas y áreas ejecutivas y legislativas para ejecutar políticas públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Notas de prensa b) Listado de participantes c) Informes de reuniones d) Fotografías de actividades e) Invitación del congreso</p> <p>Se mantienen alianzas y colaboraciones con algunos grupos de interés y acuerdos con diferentes instituciones tanto públicas como privadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Convenios con INTEC b) Acuerdos con INFOTEP y CONANI</p>	
---	---	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Acuerdo de transporte con CESMET</li> <li>d) Fotografías de reuniones con juntas de vecinos</li> <li>e) Cooperación interinstitucional con Colombia y México, Guatemala</li> </ul> <p>Participamos en actividades externas, tanto a nivel de Dirección General, Dirección Regional, Direcciones Centrales y de Área de la Policía Nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Minutas y fotografías Reuniones periódicas con las comunidades</li> <li>b) Minutas y fotografías de reuniones con organizaciones representativas y grupos de presión</li> <li>c) Invitaciones</li> <li>d) Convocatoria actividades con prensa y juntas de vecinos</li> </ul>	
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Contamos con: programa a través de las redes sociales “conoce nuestra policía”, programa de televisión “policía TV” donde se promueve el conocimiento del personal que forma parte de la institución y los servicios que brinda.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de pantalla</li> <li>b) Link en la página de la policía Nacional</li> </ul>	

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Contamos con el concepto específico de marketing “trabajamos unidos por la convivencia pacífica, así salvamos vidas” en el área de policía turística “Reserva de un destino seguro”. Hemos creado un nuevo concepto de acercamiento con los grupos de interés “ Más cerca de ti”.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Publicaciones página web,</li> <li>b) Línea gráfica institucional</li> <li>c) Uso de redes sociales</li> <li>d) Fotografías de publicaciones y videos</li> </ul>	
--	---	--

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

### **SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Tenemos identificados los grupos de interés, así como la importancia y la preponderancia de cada uno de estos grupos para el desarrollo de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Modelo de comunicación estratégica</li> </ul> <p>Tenemos instalado treinta y nueve (39) buzones para los clientes externos, donde manifiestan sus quejas, sugerencias y reclamaciones. Conforme a lo establecido en nuestra Carta Compromiso se abre cada</p>	<p>No tenemos la logística para aplicar encuesta de percepción</p>

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>15 días, a fin de dar repuesta oportuna a los clientes.</p> <p>Se realizan encuesta de percepción externa para analizar el nivel de satisfacción de los grupos de interés para brindar un mejor servicio de seguridad a la ciudadanía y una mejor comunicación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b) Estadísticas de las quejas, reclamaciones y sugerencias levantadas de la apertura de buzones</li> <li>c) Reporte mensual de seguimiento a quejas, reclamaciones y sugerencias.</li> <li>d) Encuesta de percepción 2018</li> </ul> <p>Tenemos un departamento de Notabilidad Institucional quien recopila, analiza y revisa de forma periódica la información relevante para nuestra institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Síntesis de recopilación de información</li> </ul> <p>Tenemos de forma sistemática la información sobre desempeño y desarrollo de la Institución a través del monitoreo de los planes de acción anual, indicadores vinculados al Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
---	---	--



<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>a) Informes de avances de ejecución de POA b) Informe de la NOBACI c) Informe del SMMGP</p> <p>Tenemos analizada de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas con la aplicación del modelo CAF para elaborar un autodiagnóstico de la Institución y en el contexto organizacional el análisis FODA.</p> <p>Estamos trabajando con el acompañamiento de ICITAP en desarrollar una gestión por procesos en busca de un cambio cultural y una mejora continua en los productos y servicios dirigidos a satisfacer a la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Autodiagnóstico CAF b) Análisis FODA c) Informes</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>Tenemos en el Plan Estratégico Institucional 2016-2020 traducida la misión y visión en los objetivos estratégicos y operativos institucional, así como en los Planes Operativos Anuales (POA) 2020 formulado por dirección.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Plan estratégico 2016 – 2020 b) Plan Operativo Anual (POA)</p>	

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>c) Análisis de riesgo de ARL</p> <p>Se involucran los grupos de interés identificado como relevantes para el buen desarrollo de nuestras funciones a fin de unificar esfuerzos y criterios para satisfacer las necesidades mutuas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotografías de: Encuentros, seminarios, talleres, reuniones, foros</li> <li>b) Listado de participantes</li> </ul> <p>Hemos tomado como parámetro las directrices del plan operativo anual, así como las estadísticas de nuestras acciones a fin de identificar el impacto de estas en la sociedad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) POA 2019</li> <li>b) Informe de avances POA 2019</li> <li>c) Estadísticas</li> <li>d) Auditoria de la DCI</li> </ul> <p>Contamos con la disponibilidad de los recursos en el Presupuesto Financiero Institucional y en el Plan de Compra y Contratación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Presupuesto Financiero Institucional</li> <li>b) Plan de Compra y Contratación</li> </ul>	
---	--	--

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La Institución elabora el PEI y los POAS de las direcciones atendiendo a las necesidades de los grupos de interés, además se definen las tareas de cada miembro en los acuerdos de desempeño que se vinculan a los planes de acción de las unidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) POA 2020</li> <li>b) Planes de acción</li> <li>c) Acuerdo de desempeño</li> </ul>	
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Contamos con el plan institucional estratégico que según su foco 5 estamos implementando el plan de intervención en la cultura institucional de la policía nacional, de forma que se identifiquen los valores, actitudes y conductas que desean promoverse, a fin de crear en los agentes policiales una responsabilidad social.</p> <p>Contamos con un modelo de cultura policial, además, hemos implementado técnicas para reducir el uso de plásticos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) POA 2020 de Comunicación Estratégica</li> <li>b) Modelo de Comunicación Estratégica</li> <li>c) Fotografía de charlas, seminarios y cursos</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>Están definidas las prioridades en el plan estratégico y su implementación a corto plazo se ejecuta mediante el POA, tomando en cuenta los recursos disponibles y observando la naturaleza de nuestras funciones como institución de seguridad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Estratégico Institucional y POA.</li> <li>b) Manual de Organización y funciones</li> <li>c) Manuales de procedimientos</li> </ul> <p>Se traducen los objetivos estratégicos definidos en el PEI e implementados en el POA y ejecutados en los planes de Acción en las diferentes áreas y se elaboran acuerdos de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) PEI 2016-2020</li> <li>b) POA de las direcciones 2020</li> <li>c) Plan de acción de las aéreas 2019</li> <li>d) Acuerdo de desempeño</li> </ul> <p>Tenemos definidos por cada área de la Institución Planes Operativos Anuales (POA) donde se establecen los resultados esperados y los indicadores para realizar la medición de los logros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) POA 2020</li> </ul>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>b) Informe de avances de los POA 2020</p> <p>Se comunica de manera eficaz a través de memorándum, oficios, correo institucional los objetivos y planes de la Organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Correo electrónico Institucional</li> <li>b) Grupo de WhatsApp</li> <li>c) Memorándum</li> <li>d) Oficios</li> <li>e) Ordenes Generales y Específicas.</li> </ul> <p>Tenemos implementado el sistema SoftExpert para medir y evaluar periódicamente nuestros logros, y monitoreo de los indicadores definidos en el PEI-POA que ejecutan las áreas para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de SoftExpert en sus diferentes pantallas</li> </ul> <p>Desarrollamos sistema SoftExpert donde colocaron los POA de cada dirección y se alimentan los indicadores por dirección para medir y evaluar periódicamente los productos/servicios el sistema emite reporte de medición.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de resultados generados por el sistema SoftExpert.</li> </ul>	
--	--	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se evalúan periódicamente las necesidades de la organización donde se elaboran planes de mejora tomando en cuenta las necesidades y aporte de los grupos de interés mediante las sugerencias recibidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de los Buzones de quejas reclamos y sugerencias</li> <li>b) Encuestas</li> <li>c) Informes de los encuentros comunitarios</li> </ul>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Estamos desarrollando una cultura de innovación a través de seminarios, referenciaciones, cursos, aplicación de sistema tecnológico de asistencia al ciudadano, lo cual nos lleva a un programa de formación continua en materia de tecnología de la comunicación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdos</li> <li>b) Informe de referenciación Colombia y España</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Cursos de capacitación</li> <li>d) Fotografías y listados de participantes</li> </ul>	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se evidencia Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	<p>Se ha debatido sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés</p> <p>Se tienen mesas de trabajo para planificar la modernización de la Policía Nacional donde participan los grupos de interés y miembros de la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe y matriz de consultas y observaciones</li> <li>b) Memorándum de convocatoria</li> <li>c) Fotografías</li> </ul>	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	<p>Implementamos el ciclo PDCA apoyado en el Sistema de Gestión Integral en la caracterización de los procesos y la autoevaluación del CAP y se realizan consultas a través de la plataforma tecnológica a lo interno y externo, estamos certificado por la NORTIC A3, A2 y E1 gobierno electrónico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Matriz de caracterización de procesos</li> <li>b) Certificación NORTIC</li> <li>c) Autoevaluación CAP 2020</li> </ul>	

	d) Captura de consultas	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Se gestionan los recursos para la implementación de los cambios planificados y se canalizan ayudas con organismos internacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Presupuesto Anual 2020</li> <li>b) POA 2020</li> <li>c) Informe de apoyos económicos</li> </ul>	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>Se evidencia que la Institución toma en consideración las opiniones de todos los colaboradores para general cambios en todas las dependencias, se realizan reuniones de staff por dirección periódicamente con los directores y los encargados departamentales y de divisiones. Aplicamos la encuesta de clima organizacional, recepción y análisis de la información emitida por nuestros miembros en los buzones de quejas, reclamaciones y sugerencia y se imparten talleres de planificación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>b) Informaciones Buzón de quejas, reclamos y sugerencias</li> <li>c) Plan de mejora</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Fotografía y listado de participantes en reuniones de revisión</li> <li>e) Captura de pantalla de los Foros virtuales para consultas de temas</li> </ul>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La Policía Nacional en el año 2020 simplificó y automatizó los trámites relacionados a los servicios como parte del proyecto de República Digital que enumeraremos a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reporte en línea</li> <li>b) Denuncia de Robo en General</li> <li>c) Denuncia de robo de un vehículo de motor</li> <li>d) Certificación cambio de color vehículo de motor</li> <li>e) Certificación de traspaso vehículo de motor</li> <li>f) Certificación de pérdida de placa de un vehículo de motor</li> <li>g) Certificación rectificación de chasis vehículo de motor</li> <li>h) Certificación de matrícula vehículo de motor</li> <li>i) Certificación pérdida de licencia de arma de fuego</li> <li>j) Certificación pérdida cedula de identidad</li> <li>k) Certificación pérdida de pasaporte</li> <li>l) Certificación pérdida de licencia de conducir</li> </ul>	

	<p>m) Certificación verificación de vehículo de motor</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Página Web de la Policía Nacional</p> <p>b) Sistema de denuncia</p> <p>c) Captura solicitud de información y Certificación</p> <p>d) Página Web de la DIGESETT</p> <p>e) Página Web de CETUR</p>	
--	--	--

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

#### **SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>Se valoran necesidades de recursos humanos en el año, mediante la sección de Planta de Personal, se programa en el POA una partida financiera para cubrir los nuevos ingresos de las diferentes áreas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Plantilla de la Planificación de los Recursos Humanos y Plantilla de creación de cargo vacante.</p>	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>b) Formulario de requerimiento de personal c) POA 2020 de RRHH</p> <p>Contamos con políticas de gestión de recursos humanos en flexibilidad de horarios de acuerdo a las necesidades del cargo, permisos para estudios, permiso establecido por la Ley donde se aplica la equidad y la igualdad.</p> <p>Contamos con política para el reclutamiento y selección de nuevos aspirantes, de promoción a cargos y ascenso a rango.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Listado de servicio b) Permisos especiales para estudios, paternidad, maternidad c) Telefonemas de permisos d) Procedimientos de promoción y ascenso</p> <p>Contamos con un Manual de Cargos y Competencias que se aplica al momento de seleccionar y asignar las funciones.</p> <p>Se elaboran acuerdos de desempeños donde el supervisor establece tareas y responsabilidad al personal bajo su mando de forma individual.</p> <p>Contamos con un plan de capacitación para desarrollar las competencias de nuestros agentes policiales.</p>	
--	--	--

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Manual de Cargos y Competencia</li> <li>b) Oficios de solicitud de cambios de Funciones</li> <li>c) Oficios de Evaluación del candidato</li> <li>a) Acuerdo de desempeño</li> <li>d) Plan de capacitación</li> </ul> <p>Contamos con un compendio de Políticas Institucionales que incluye políticas claras de promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. De igual manera los supervisores tienen la autoridad para reconocer el personal bajo su mando y recompensar su buena labor con día libre. Aplicamos los procedimientos establecidos por el MAP que contienen las políticas para reconocimiento basado en resultado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b) Compendio de Políticas Institucionales</li> <li>c) Formulario de entrevista para aspirante</li> <li>d) Listado de Reconocimiento</li> <li>e) Manual de Organización y Funciones</li> <li>f) Manual de Cargos</li> </ul>	
<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>Aplicamos el reconocimiento por desempeño con el objetivo de motivar a los agentes policiales a mejorar la productividad y promover una cultura de gestión basada en resultados.</p>	<p>No contamos con un procedimiento de reconocimiento estandarizado a nivel nacional,</p>

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>Contamos con un protocolo Selección del empleado del mes que se aplicara en todas las direcciones de la Policía Nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Listado de personal reconocido</li> <li>b) Fotografías del evento</li> <li>c) Cartas de encomio</li> <li>d) Protocolo Selección del empleado del mes</li> </ul> <p>Aplicamos los Perfiles de competencia y descripción puestos y funciones al momento de seleccionar y evaluar el personal para promoción y para elaborar los planes de desarrollo de carrera.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Manual de cargos y competencia</li> <li>b) Manual de Perfiles de Cargos</li> <li>c) Manual de Organización y Funciones</li> <li>d) Plan de capacitaciones</li> </ul> <p>Tenemos desarrollada la ANP en el sistema SIARH, que cuenta con nueve secciones de manera inicial y cada miembro de la institución puede observar su volante de pago, el detalle de sus ingresos, además, les permite a los policías opinar de manera libre sobre los tópicos institucionales además que podrán brindar sus ideas para mejorar los resultados en la labor y le brindan por demás una biblioteca virtual que les permite conocer los diferentes métodos y reglamentos que usa la policía,</p>	
---	--	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pantallas de Captura de las secciones de la ANP</li> <li>b) Informe de Evaluación del Sistema</li> </ul> <p>Contamos con el Manual de Selección e Incorporación para la selección del personal que se aplica acorde a los criterios establecidos por la institución.</p> <p>Se realizan las designaciones de cargo de acuerdo a los requisitos de los Perfiles de Puestos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Manual de Selección e Incorporación</li> <li>b) Manual de Perfiles de Cargos y designaciones</li> <li>c) Procedimiento de Reclutamiento y Selección</li> </ul>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Contamos con un módulo en el SIARH donde se registran los conocimientos del personal y se hacen las evaluaciones por competencias en la plataforma de evaluación LPC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de pantalla del SIARH</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Captura de pantalla de la plataforma de evaluación LPC</li> <li>c) Instructivo para la Administración y Manejo de las Pruebas por Competencias LPC</li> </ul>	
<p>2. Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Contamos con el Plan de Capacitación basado en las detecciones de necesidades actuales y futuras del personal de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Evaluación anual del desempeño</li> <li>b) Plan de Capacitación</li> <li>c) Formulario de detección de necesidades</li> </ul>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>La institución aporta al desarrollo personal de los agentes policiales otorgándoles permisos con o sin disfrute de salario para capacitaciones nacional o internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Solicitud de permiso,</li> <li>b) Listado de personal de permiso para capacitaciones</li> <li>c) Formulario de solicitud de permiso</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Realizamos capacitación constante de nuestro personal con diferentes entidades: IPE, INFOTEP, ICITAP, INAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Programa de formación</li> <li>b) Fotografías y listado de participantes</li> </ul>	

<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Contamos con escuelas de formación para los nuevos empleados donde se adoctrinan para su rol como agente policial.</p> <p>Contamos con un procedimiento de inducción al puesto de trabajo acorde a las funciones que van a desarrollar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Libro de inducción al cargo</li> <li>b) Procedimiento de inducción,</li> <li>c) Fotografías y listado</li> </ul>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Contamos con políticas, procedimiento y protocolo para la movilidad interna y externa a fin de poder mantener un buen clima laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Política y procedimiento de promoción</li> <li>b) Política y procedimiento traslado</li> </ul>	
<p>7. Desarrollar y promover 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>	<p>Desarrollamos y promover métodos modernos de formación</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cursos, talleres, foros, mesas de trabajo online y/o virtual</li> </ul>	
<p>8. Planificar 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>	<p>Se imparten talleres, charlas relacionada a la gestión de riesgo, conflicto de interés, enfoque de género y ética.</p>	



	<b>Evidencias:</b> a) Fotografías y listado de participantes b) Informes de actividades	
9. Evaluar 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 de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No contamos con una evaluación de impacto costo/beneficio.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Contamos con una oficina de equidad de género que valora estos temas y atiende de forma especializada. Contamos con personal femenino ocupando cargos de alta jerarquía en la institución.  <b>Evidencias:</b> a) Fotografías y relación de personal participante en las charlas b) Notas de prensa c) Designación	

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se realizan reuniones diarias con el Personal Policial que se encuentra de Servicio en las diferentes dotaciones,  Se realizan reuniones periódicas donde participan los altos mandos con la finalidad de reforzar la confianza mutua, lealtad y respetos entre líderes y los miembros de la Institución.	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Fotografías y listado de Asistencia</p>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se realizan reuniones de forma periódica en las diferentes dependencias de la institución donde se propicia la formación de grupos de trabajo, tormenta de ideas para la ejecución de procesos, proyectos y definición de estrategia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Fotografías y minutas de reuniones b) Propuestas</p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Se realizan talleres y reuniones donde se involucran las diferentes áreas para el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en las identificaciones e implementación de acciones de mejora.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Fotografías y Listado de asistencia b) Minutas</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se realizan acuerdos de desempeño donde los directivos y empleados llegan a un consenso sobre los objetivos y metas a cumplir y como medir el logro de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Formularios de acuerdos de desempeño</p>	

<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Se realizan periódicamente encuesta de clima laboral, analizamos los resultados y se elabora un plan de mejora.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Encuesta de clima organizacional 2020</li> <li>b) Informe de resultados</li> <li>c) Plan de mejora encuesta clima</li> </ul>	<p>No se realizan encuestas de microclima.</p>
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Se evidencia que los empleados pueden opinar sobre la calidad de la gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Buzón de quejas, reclamos y sugerencias</li> <li>b) Encuesta de clima organizacional</li> </ul>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Estamos desarrollando acciones para mejorar las condiciones ambientales de trabajo como el comité mixto de seguridad y salud en el trabajo, programa tu peso ideal, área de gimnasio, cuerpo médico dentro de diferentes edificaciones, ARL para identificar los factores de riesgo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Actas de reuniones</li> <li>b) Resolución de creación del Comité Mixto de Seguridad</li> <li>c) Memorándum de convocatoria</li> <li>d) Fotografías de reuniones</li> <li>e) Informe</li> </ul>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por</p>	<p>Tenemos establecida las jornadas laborales de acuerdo a la naturaleza del servicio.</p>	

<p>ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Facilidad de permisos de estudio realizando el procedimiento correspondiente, y reubicación del personal en estado de gestación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comunicación</li> <li>b) Lista de servicio</li> <li>c) Permisos de estudios</li> </ul>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Prestamos atención a las necesidades especiales de los empleados (enfermedades catastróficas, siniestros de vivienda y discapacidades) a través de diferentes medios (asociación de esposas, comité Mixto de Seguridad y Riesgo del Trabajo),</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Resolución del consejo</li> <li>b) Fotografías</li> <li>c) Solicitud de ayuda</li> </ul>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Tenemos diferentes programas de bienestar para premiar a las personas de forma no monetaria como: tarjeta solidaridad, ración alimenticia, entrega de canastillas, entrega de útiles escolares, entrega de juguetes, operativos médicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotografías y Listado de beneficiarios</li> </ul>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Se identifican socios clave del sector privado, de la sociedad civil y el sector público, para establecer los tipos de relaciones convenientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Lista de proveedores,</li> <li>b) Informe de reuniones de colaboradores comunitarios para combatir el delito</li> </ul>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se desarrollan y se gestionan acuerdos y colaboraciones con instituciones en varios temas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdo con universidades</li> <li>b) Acuerdo con las autoridades municipales para limpiar las calles y avenidas de chatarras</li> <li>c) Acuerdo con las autoridades judiciales para la descontaminación sónica medioambiental.</li> </ul>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se fomentan y organizan colaboraciones especializadas y se desarrollan proyectos con otras organizaciones del sector público, como son: Ministerio de las fuerzas Armadas, INTRAN, Ministerio de Administración Pública, Despacho de</p>	

	<p>primera dama, Organizaciones internacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdos interinstitucionales</li> <li>b) Fotografías de firmas</li> <li>c) Oficios y/o Memorándum</li> </ul>	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	<p>Se monitoriza y se evalúa la implementación y resultados de las alianzas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de aplicación de las alianzas</li> </ul>	No tenemos un plan de evaluación Periódica.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	<p>La institución ha llevado a cabo conversatorios y encuentros apropiados de alianza público-privada.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de apoyo al Ministerio de Educación en la erradicación del analfabetismo</li> <li>b) Informes de encuentros en el Centro de Operaciones de Emergencia en fechas exclusiva donde se activa</li> <li>c) Convenio con INTEC para apoyar al desarrollo del Hospital de la Policía Nacional</li> </ul>	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>Existen acuerdos firmados donde se define la responsabilidad de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdos y convenios</li> </ul>	

	b) Informes de cumplimiento de responsabilidades	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.	N/A	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	<p>Se realizan intercambios y aplicación de buenas prácticas mediante visitas de referenciación y de asesoría con agencias y comisiones internacionales como son INTERPOL, AMERIPOL, y con los indicadores estadísticos de agencias de seguridad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Memorándum de comisiones,</li> <li>b) Informes</li> <li>c) comparaciones de datos estadísticos</li> <li>d) Fotografías de intercambio</li> </ul>	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>Se seleccionan los proveedores aplicando las normas establecidas en la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones en todos sus aspectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Documentaciones de licitaciones,</li> <li>b) Contratos</li> <li>c) Capturas de pantalla del portal de compras y contrataciones</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.**

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

<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>Contamos con nuestro portal (<a href="http://www.policianacional.gob.do/">www.policianacional.gob.do/</a>), a través del cual mantenemos a los ciudadanos/clientes informados de todos los procesos, estructura, funcionamiento y transparencia concernientes a la institución, además de la página de Facebook (Policía Nacional Dominicana), Twitter e Instagram, donde se publican todas las informaciones que realiza de manera continua y proactiva la institución (noticias, actividades, publicaciones, etc.)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Programa Facebook Life</li> <li>b) Policía TV</li> <li>c) Portal <a href="http://www.policianacional.gob.do/">www.policianacional.gob.do/</a></li> <li>d) Facebook Policía Nacional Dominicana</li> <li>e) Twitter: @PoliciaRD</li> <li>f) Instagram: policianacionalrd</li> </ul>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Se anima a los ciudadanos a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos a través de mecanismo de comunicación con los ciudadanos/clientes por medio de la Policía Comunitaria donde se orientada a los ciudadanos/clientes a través de charlas, cursos, encuentros y actividades deportivas, realizadas a nivel nacional donde lo estudiantes de escuelas colegios y universidades son los mayores participantes.</p> <p>De igual modo el Departamento de Vínculos Institucionales, ha creado encuentros comunitarios, con el objetivo de que estos formen parte e interactúen en los</p>	



	<p>diálogos comunitarios a través de las juntas de vecinos, asociaciones comunitarias, instituciones públicas, etc.</p> <p>Se crearon grupos de WhatsApp y de correos electrónicos con los medios de prensa, con la finalidad de brindar información y de que estos expresen sus inquietudes y necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informes</li> <li>b) Relatorías comunitarias</li> <li>c) Memorándum de convocatoria</li> <li>d) Correo electrónicos</li> <li>e) Grupos de WhatsApp</li> <li>f) Fotografías y Videos</li> <li>g) Redes sociales y Notas de prensa</li> </ul>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>		<p><b>No se realiza</b></p>
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Tenemos definidos procedimientos para recoger datos, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, la institución ha establecido canales físicos y electrónicos de comunicación con los ciudadanos/clientes a través del buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias, que son monitoreadas por el departamento de Gestión de la Calidad donde se canalizan de acuerdo al área correspondiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Buzones de quejas, reclamaciones y sugerencias</li> <li>b) Procedimiento para la gestión de quejas, reclamos y sugerencias</li> <li>c) Informe de encuestas realizadas</li> </ul>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Aseguramos la transparencia del funcionamiento de la organización a través de nuestro portal web (<a href="http://www.policianacional.gob.do/">www.policianacional.gob.do/</a>), contamos con un sub-portal de transparencia en el cual se publican las informaciones tales como nóminas de empleados, jubilaciones, pensiones y retiros, ascensos y declaraciones juradas de patrimonios, etc., y en la misma se encuentra colgada la Sala de Prensa, donde se publican las noticias policiales más destacadas del momento. Y se pueden solicitar todas las informaciones en la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <a href="http://www.policianacional.gob.do/">www.policianacional.gob.do/</a></li> <li>b) Evaluación de los portales de la OAI</li> </ul>	
<p>6. Definir y acordara 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).</p>	<p>Tenemos definido el mecanismo para que los ciudadanos/clientes sean co-evaluadores de nuestros servicios, a través de las encuestas de satisfacción, los buzones de quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formularios de queja, reclamos y sugerencias</li> <li>b) Encuestas de satisfacción</li> </ul>	

<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Contamos en la institución con una Carta Compromiso donde se detalla al ciudadano los servicios disponibles con los tiempos aceptables de repuesta.</p> <p>De igual forma en nuestro portal <a href="http://www.policianacional.gob.do/">www.policianacional.gob.do/</a> contamos con el área de servicios al ciudadano, donde se definen y se detallan los servicios que ofrecemos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reporte en línea: cómo denunciar un robo en general, cómo denunciar el robo de un vehículo de motor</li> <li>2. Certificación cambio color de vehículo de motor</li> <li>3. Certificación traspaso vehículo de motor</li> <li>4. Certificación perdida placa vehículo de motor</li> <li>5. Certificación rectificación de chasis vehículos de motor</li> <li>6. Certificación perdida matricula vehículo de motor</li> <li>7. Certificación perdida licencia de arma de fuego</li> <li>8. Certificación perdida de cédula de identidad</li> <li>9. Certificación perdida licencia de conducir.</li> <li>10. Certificación perdida de pasaporte</li> <li>11. Certificación verificación de vehículo de motor.</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>b) <a href="http://www.policianacional.gob.do/">www.policianacional.gob.do/</a></li> </ol>	
---	---	--

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Nos aseguramos de contar con informaciones actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos para prevenir y accionar antes los delitos y crímenes que se ejecutan o se planean y así brindar un mejor servicio de seguridad, prevención y persecución del delito.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informes de inteligencia</li> <li>b) Informes de convivencia Observatorio</li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Estamos alineados financieramente con los objetivos estratégicos a través del Plan Operativo Anual de acuerdo al presupuesto asignado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>b) Ejecución del presupuesto físico financiero institucional</li> </ul>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Analizamos los riesgos y oportunidades de acuerdo a la Ley de presupuesto de compra y contrataciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Anual de Compra y Contrataciones</li> <li>b) Informe</li> </ul>	

3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria cumpliendo con la Leyes y normativas vigentes relativas a la transparencia financiera y presupuestaria.  <b>Evidencias:</b> a) Portal de transparencia en Web b) Publicación de Presupuesto y su ejecución	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros de la institución a través del análisis de ofertas para las compras de equipos y materiales.  <b>Evidencias:</b> a) Solicitud de compra y contrataciones b) SIGEF	No se evidencia el uso de contabilidad de costo
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Contamos con un sistema de planificación y control presupuestario.  <b>Evidencias:</b> a) SIGEF b) Presupuesto anual de la Institución c) Presupuesto de proyecto	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Delegamos y descentralizamos las responsabilidades financieras a través de las unidades ejecutora y mantenemos control financiero por medio de la Dirección Administrativa y financiera (DAF).  <b>Evidencias:</b> a) Organigrama de la Policía Nacional b) Procedimientos de la DAF	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la	Realizamos evaluaciones comparativas, presupuesto y planificaciones de adquisición	

sostenibilidad y en la ética.	de acuerdo al sistema de compra y contrataciones.  <b>Evidencias:</b> a) Publicaciones en el portal de compra y contrataciones	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se emiten informe de cierre semestral y anual a los fines de incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.  <b>Evidencias:</b> b) Informe de cierres semestral y anual.	

#### **SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	Contamos con sistemas de gestión, almacenamiento y evaluación de la información, para garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenadas para el cumplimiento de las estrategias y los objetivos operativos.  <b>Evidencias:</b> c) SIARH d) SIGAC e) Sistemas de digitalización de documentos f) Sistema de identificación de huellas g) Sistema de denuncia	

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Garantizamos que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Análisis delictivo</li> <li>b) Informes estadísticos</li> <li>c) Informes de buzones</li> <li>d) Síntesis periodística</li> </ul>	
<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>Controlamos la información sobre las denuncias recibidas y contamos con un departamento de Estadísticas y Cartografía, que asegura que la información es analizada y revisada antes de ser difundida.</p> <p>Cada área tiene la responsabilidad de controlar las informaciones y el conocimiento que maneja para asegurar su exactitud y fiabilidad, previo a ser utilizada o difundida.</p> <p>Aplicamos el modelo de comunicación estratégica a lo interno como a lo externo tomando en cuenta las necesidades de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Compendio Política Institucional</li> <li>b) Modelo de Comunicación Estratégica</li> </ul>	
<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento</p>	<p>Contamos con canales internos para difundir la información entre la dirección y los diferentes departamentos y miembros de la institución.</p>	

<p>relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>Tenemos un aplicativo en el SIARH para mantener una comunicación interna entre todos los integrantes de la institución pueden observar su volante de pago, detalles de sus ingresos, también le permite opinar de manera libre sobre diferentes tópicos institucionales para mejorar los resultados de la gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Memorándum y Oficios</li> <li>b) Órdenes Generales</li> <li>c) Internet</li> <li>d) Correo electrónico institucional.</li> <li>e) Aplicativo en el SIARH</li> </ul> <p>Se realizan intercambios permanentes de conocimiento entre el personal de la organización sobre las tareas institucionales a través de los manuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Minutas de reuniones de retroalimentación</li> <li>b) Programas de capacitación</li> <li>c) Foros</li> <li>d) Manual de funciones</li> <li>e) Manual de Procedimientos</li> </ul> <p>Contamos con mecanismos para el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés, presentada de forma sistemática y accesible a los usuarios, de acuerdo a lo que establecen las leyes y</p>	
---	---	--



<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Reglamentos de libre acceso a la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Página web</li> <li>b) Ruedas de prensa</li> <li>c) Notas de prensa</li> <li>d) Portal de la OAI</li> </ul> <p>Se Garantiza que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p> <p>Contamos con un acuerdo de confidencialidad para salvaguardar la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Manual de Políticas y Procedimiento</li> <li>b) Formulario de acuerdo de confidencialidad</li> </ul>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La Policía Nacional, establecido mediante las metas presidenciales, proyectos tecnológicos alineados a los objetivos estratégicos y operativos de la institución, dentro se encuentra la expansión del sistema de denuncia y el sistema de</p>	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>digitalización de los archivos de la policía nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de la implementación Sistema de digitalización Dirección de Recursos Humanos</li> <li>b) Fotografías de la implementación del sistema de recepción de denuncia en 138 centros a nivel nacional</li> <li>c) Certificación</li> </ul> <p>Tenemos definidos los roles del usuario para acceder a los diferentes sistemas y definidas las políticas de seguridad y de uso de equipos en los procedimientos de tecnología. Se realizan actualizaciones automáticas, copias de seguridad y mantenimiento preventivo. Con la cooperación de la OPTIC, INFOTEP, INDOTEL y otras instituciones involucradas con la tecnología, la Policía Nacional, ha logrado capacitar personal en el uso tecnológico, enfocado en el uso eficiente de las herramientas tecnológicas que posee la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Procedimientos del área de Tecnología</li> <li>b) Listado de personal capacitados y preparación recibida</li> </ul>	<p>No ejecutamos el análisis costo-efectividad de las tecnologías utilizadas</p>
---	---	--

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li>   <li>✓ La gestión del conocimiento</li>   <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li>   <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li>   <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul>	<p>En la aplicación de la tecnología tenemos:</p> <p>Sistema de gestión de proyecto tecnológico. Se utiliza para la gestión de proyectos y tareas Project Manager.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de pantalla del sistema Jira</li> <li>b) Cronograma de actividades en Project Manager</li> </ul> <p>Damos a conocer a través del intranet las informaciones más relevantes de la institución, intercambios de información por correos institucionales, carpetas compartidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de pantalla de intranet</li> <li>b) Listado de correo institucionales por área</li> </ul> <p>Sistema de gestión educativa.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de pantalla del SIGAC</li> </ul> <p>En el portal web de la institución Existen canales de comunicación con los grupos de interés y asociados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Link <a href="http://www.policianacional.go.do">www.policianacional.go.do</a></li> </ul> <p>Una Dirección de Tecnología responsable de brindar comunicación de calidad a los</p>	
--	---	--

<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>finde interactuar de manera interna y externa con los ciudadanos y los agentes policiales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Reporte del sistema mesa de ayuda</p> <p>Aplicamos la norma NORTIC A4, sobre interoperabilidad, en la que ha logrado tener conexión con la JCE y con la DGI, permitiendo agilizar los servicios que se ofrecen al ciudadano, a los fines de expedir certificaciones de Plan Piloto y las denuncias, permitiendo a la institución obtener los datos reales de los ciudadanos o vehículos denunciado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Certificación de Plan Piloto y Acta de Denuncia</p> <p>Tenemos una aplicación móvil, que permite a los ciudadanos realizar reportes anónimos vía la aplicación, permitiendo a los ciudadanos recibir dicho servicios sin necesidad de estar presente en un destacamento.</p> <p>Estamos implementando un sistema de servicio en línea para expedir las certificaciones emitidas por el departamento de investigaciones de vehículos robados:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Aplicación móvil TUPOLICIAPP, disponible en Android y Apple</p> <p>b) Captura de pantalla del sistema</p>	
---	--	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>c) <b>Certificación.</b></p> <p>La institución está atenta a las innovaciones tecnológicas implementando mejoras en la infraestructura tecnológica, seguridad en la información y aplicando las mejores prácticas en ciberseguridad para el combate del delito cibernético. En la actualización de los procedimientos de revisan las políticas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotografía del área de tecnología</li> <li>b) Manual de Funciones Tecnología</li> <li>c) Manual de procedimientos</li> </ul> <p>Se creó una política de disposición o eliminación de activos de tecnología y medios de almacenamientos DSTI-PI-01.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Políticas de eliminación de residuos tecnológicos</li> </ul>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

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

<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>La Institución tiene presencia física en todas las regiones, provincias, municipio, sectores y parajes del país, infraestructuras ubicadas en puntos céntricos con acceso fácil para el transporte público, con espacios físicos adecuados y esparcimientos disponible en algunas de sus instalaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Localización de infraestructura</li> <li>b) Fotografías de infraestructura</li> </ul> <p>Las instalaciones modernas de la Policía Nacional, aseguran un uso eficiente y rentable de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Planos y listados de proyectos en ejecución</li> <li>b) Fotografías de las áreas</li> </ul> <p>Contamos con un área de ingeniería que da mantenimiento a las infraestructuras física y reparaciones a las oficinas y mantenimiento a los aires y sistema eléctrico, de igual forma un área de soporte técnico que da mantenimiento a los equipos tecnológicos.</p> <p>En el área de Policía Turística, contamos con apoyo de instituciones y entidades públicas y privadas, que nos permiten asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos,</p>	
--	--	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>equipamientos y materiales usados y en otras áreas se dan mantenimientos a las edificaciones atendiendo a sus requerimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdos interinstitucionales (con CESTUR),</li> <li>b) Presupuesto para mantenimiento a infraestructura física y a equipos tecnológicos</li> <li>c) Departamento de Ingeniería y de Soporte Técnico</li> </ul> <p>Aplicamos mantenimientos preventivos y correctivos a nuestro parque vehicular, que se utilizan para realizar los servicios en áreas específicas y priorizadas, manejamos políticas de ahorro energético.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mantenimiento de vehículos</li> <li>b) Registro de asignación de vehículos</li> <li>c) Memorándums</li> </ul> <p>Contamos con una adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ubicación de instalaciones</li> <li>b) Fotografía parqueo para minusválido</li> <li>c) Fotografía de rampa para minusválido</li> </ul>	<p>No tenemos parqueo suficiente para satisfacer las necesidades.</p>
--	---	---

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>Desarrollamos una política integral para gestionar los activos físicos, con el apoyo de grupos de interés e instituciones públicas y privadas, además del gobierno central.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdos interinstitucionales</li> <li>b) Informes de desarrollo de proyectos</li> <li>c) Fotografías de recibimiento de flotillas).</li> </ul>	<p>No tenemos un plan de desarrollo, en cuanto al reciclado seguro</p>
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Nuestras instalaciones están disponibles 100% a la comunidad</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Horarios de recepción de denuncias</li> <li>b) Fotografías.</li> </ul>	

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

#### **SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Tenemos elaborado nuestro mapa de Procesos y nuestros manuales de políticas y procedimientos por áreas con asesoría externa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>No tenemos el 100% de todas las direcciones con su manual de procesos y procedimientos elaborados.</p>



<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>a) Mapa de procesos de Nivel I b) Mapas de procesos Nivel II por áreas c) Manuales de políticas y procedimientos por área</p> <p>Tenemos identificadas y asignadas las responsabilidades a los encargados de los procesos, en ficha de caracterización de procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Ficha de caracterización de procesos</p> <p>Tenemos una matriz de riesgo donde analizamos y evaluamos los procesos y los riesgos. Se realizan análisis y evaluaciones a los procesos mediante auditoría interna.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Matriz de riesgo b) Planes de Acción, c) Planes de evacuación</p> <p>Tenemos integrados todos los procesos de la institución al Plan Estratégico Institucional PEI, que se ejecuta a través de los Planes Operativos Anuales POA de las diferentes áreas con el fin de alcanzar los objetivos establecidos en estos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Mapa de procesos I, II nivel b) PEI y POA c) Caracterización procesos</p>	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>Se involucra a los empleados en el diseño y mejora de los procesos, en la fase de levantamiento se realizan mesas participativas con los responsables e involucrados en los mismos, identificando las necesidades y posibilidades de mejora.</p> <p>Algunos grupos de interés externos han participado en la elaboración del PEI y en la mejora de los procesos automatizados a través de República Digital: OPTIC, MAP, Ministerio de la Presidencia.</p> <p>En la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano se ha involucrado a los usuarios del servicio a través de encuestas donde el Departamento de Calidad que analiza la quejas, reclamaciones y sugerencia realizadas por los usuarios del servicio.</p> <p>Contamos con un comité de Calidad, y Auditores externos apoyan para la mejora continua de los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Listados de participantes en mesas de trabajo</li> <li>b) Fotografías de participantes</li> <li>c) Encuestas</li> <li>d) Propuesta de mejora</li> <li>e) Acta de asamblea del comité de calidad, plan de mejora</li> </ul>	
<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>		<p>No se evidencia</p>

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Tenemos procesos investigativos que se revisan en busca de simplificación de trámites de acuerdo a su marco legal, aplicando las mejores practica en su ejecución respetando las leyes, decretos y las diferentes normativas vigentes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Procedimiento de orden de arresto</li> <li>b) Procedimiento de orden en flagrante delito</li> </ul> <p>Tenemos establecido objetivos de resultados orientados a brindar servicios a los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul> <p>Tenemos experiencia en innovación de los procesos basados en benchlearning internacional con Colombia, Taiwán, Estados Unidos, con la finalidad de identificar acciones de mejoras a nuestros procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b) Informes de visitas internacionales</li> <li>c) Fotografías de visitas</li> </ul>	<p>No se evidencia</p>
---	--	------------------------

	d) Minutas de reuniones e) Programación de actividades	
--	---	--

**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	<p>Contamos con la carta compromiso al ciudadano que es un producto proyectado en la planificación estratégica y operativa de la institución, donde identificamos los servicios que se pueden comprometer y sus entregables, se elaboraron mapa de proceso de primer nivel y segundo nivel donde se presentan los procesos misionales de la institución y la caracterización de estos procesos donde podemos vincular los servicios brindados en esta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Carta compromiso</li> <li>b) Mapas de procesos de 1er. y 2do. Nivel</li> <li>c) Matriz de caracterización de procesos</li> <li>d) Manuales de procesos y procedimientos</li> </ul>	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	<p>Involucramos a los ciudadanos en la mejora de los servicios a través de los buzones de quejas, reclamaciones y sugerencias donde recibimos sus opiniones y observaciones, así como encuestas que se aplican a los usuarios y consultas</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Buzones de quejas, reclamos y sugerencias.</li> <li>b) Informes de aplicación de encuestas</li> <li>c) Recomendaciones de ciudad</li> </ul>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Involucramos a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Encuestas de satisfacción en los servicios brindados</li> <li>b) Carta compromiso al Ciudadano</li> <li>c) Buzones de quejas, reclamos y sugerencias</li> </ul>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>		<b>No se realiza</b>
<p>5. 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.</p>		<b>No se realiza</b>
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Aseguramos que la información adecuada y fiable esté accesible, a través de nuestra carta compromiso y los portales digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Páginas Web</li> <li>b) Carta Compromiso al ciudadano</li> <li>c) Notas de Prensa</li> <li>d) Ruedas de Prensa</li> <li>e) Brochurs</li> <li>f) Revistas</li> <li>g) Capsulas</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>h) Redes sociales</li> <li>i) Correos electrónicos</li> </ul>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Promovemos la accesibilidad a la organización en varios formatos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Horarios de trabajo 24 horas en áreas de acceso a denuncias</li> <li>b) Brochurs</li> <li>c) Videos</li> <li>d) Spots publicitarios en diferentes idiomas</li> <li>e) Mural digital</li> </ul>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Contamos con un sistema de respuesta al ciudadano escrito, telefónico y digital.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comunicaciones de respuestas por medio escrito, digital y telefónico</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>
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Tenemos definidos los servicios institucionales y en la carta compromiso al ciudadano los servicios comprometidos sus beneficios y forma de acceso a demás de otras informaciones relevante.</p> <p>Tenemos definidos operativos en época del año para brindar seguridad a la ciudadanía. Y en estado de emergencia como el que se esta viviendo con la pandemia COVID-19</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Inventarios de servicios</li> <li>b) Operativo navideño</li> <li>c) Operativo Semana Santa</li> <li>d) Operativo Plan relámpago</li> <li>e) Operativos toque de queda</li> </ul>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Coordinamos actividades con otras Instituciones públicas como Ministerio Administrativo de la Presidencia de la República, el COE, Centro Nacional de Emergencias, Ministerio de defensa, Obras Públicas, Medios de comunicación, Salud Pública INTRAN.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de asistencia al programa 9-1-1</li> <li>b) Plan Navidad segura</li> <li>c) Plan Semana Santa segura</li> <li>d) Plan relámpago</li> <li>e) Plan de emergencia quédate en tu casa</li> </ul>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Existe intercambio de datos con otras instituciones externas (Procuraduría General de la República, Embajada de los Estados Unidos de América, Sociedad Civil, instituciones militares, DGII, INTRAN, DGM, DNCD, JCE).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdos</li> <li>b) Informes</li> <li>c) Comunicaciones</li> <li>d) Solicitud de información</li> </ul>	

<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Empezamos el análisis de ciudadanos/clientes por medio coordinación con las diferentes organizaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Solicitud de colaboración</li> <li>b) Análisis de perfil delictivo</li> <li>c) Solicitud de historial delictivo</li> </ul>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Creamos grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Convenio de colaboración del MAP</li> <li>b) Informe operativo COE</li> <li>c) Fotos de mesa de trabajo</li> <li>d) Listados de participantes</li> </ul>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>Creamos las condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mesas de trabajo</li> <li>b) Reuniones con asesores externos</li> <li>c) Listados de participantes</li> <li>d) Minutas y fotografías</li> </ul>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>Tenemos una metodología de trabajo transversal en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollo de los procesos horizontales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mapa de proceso I y II nivel</li> <li>b) Autodiagnóstico institucional, CAP</li> <li>c) NOBACI</li> </ul>	



## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Realizamos encuestas de satisfacción de los servicios brindados por la institución que están comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se miden también con las informaciones recibidas en los Buzones Quejas, Reclamos y Sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Encuesta de satisfacción</li> <li>b) Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias</li> </ul> <p>Estamos ubicados en un lugar céntrico con acceso a transporte público, así como un horario 24 horas para denuncias y en las edificaciones nuevas tenemos acceso para discapacitados. La accesibilidad está valorada en un 97%.</p>	<p>No se evidencia la existencia de un sistema de tabulación que permita procesar las encuestas realizadas periódicamente por el Departamento de Calidad de DIPLAN, DIGESETT y CETUR.</p> <p><b>No se ha medido</b></p>

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La ubicaciones de nuestras infraestructura</li> <li>b) Fotografías</li> </ul> <p>Mantenemos nuestros indicadores de transparencia en el sistema de Monitoreo Gubernamental, en un porcentaje de 97%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de indicadores de transparencia</li> <li>b) Captura de pantalla del portal</li> </ul> <p>Formamos parte del Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad, semanalmente se hacen revisiones de operaciones con PN, DIGESETT y MOPC donde se monitorea el tiempo de emergencias por despacho a llegada y la valoración es 95% verificar el tiempo de repuesta 911</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reporte de Revisión semanal de operaciones: Policía Nacional, DIGESETT y MOPC</li> </ul> <p>Contamos con un sistema de atención, a las diferentes necesidades de los clientes, con relación a los servicios que brindamos, donde se toman en consideración diferentes factores, como el género, edad, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>No se evidencia nivel de satisfacción con la comprensión de necesidades individuales.</p>
---	--	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>a) Estadísticas de los servicios brindados. La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) estamos calificados en 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Evaluación Portal de Transparencia DIGEIG</p> <p>Aplicamos encuestas a los ciudadanos/clientes sobre satisfacción del servicio recibido.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Encuesta de calidad del servicio Mensualmente se aplican encuestas de satisfacción a los ciudadanos, sobre el servicio establecido en la carta compromiso y cada año aplicamos la encuesta de satisfacción del MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Informe de encuestas</p>	<p><b>No se ha medido</b></p>
--	--	-------------------------------

**6.2. Mediciones de resultados.**

**Resultados en relación con la participación:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.</p>	<p>Se evidencian mediciones de expectativas de grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>a) Encuesta Gallup 2018. Seis sugerencias recibidas e implementadas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Sugerencias recibidas b) Informes de QRS</p> <p>Se evidencia la interacción de los ciudadanos clientes, por medio de Tu PoliciaAPP,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Captura de pantalla de la aplicación Tu PoliciaAPP b) Captura de pantalla de la aceptación de la ciudadanía.</p> <p>44.73% de usuarios femeninos, 55.27% usuarios masculino</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Informes de estadistas en el área de denuncia</p>	<p>No se evidencia el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen</p>
---	--	--

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>100% de satisfacción en la accesibilidad con relación al horario.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Tabulación de encuesta</p>	

2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	90% de satisfacción en el tiempo de espera en los servicios solicitados que están definidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.	
3. Costo de los servicios.		No se han realizado mediciones
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.		No se han realizado mediciones

**Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Once (11) canales.  <b>Evidencias:</b> a) Televisión b) Mural digital c) APP digital d) Twitter e) Facebook f) Instagram g) Notas de prensa h) YouTube i) Web	
2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Se evidencia que el PEI y POA están disponibles en la web institucional.  <b>Evidencias:</b> a) Pagina web <a href="http://www.policianacional.gob">www.policianacional.gob</a>	No existen mediciones
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	N/A	

<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Se crearon mecanismos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Televisión</li> <li>b) Mural digital</li> <li>c) APP digital</li> <li>d) Twitter</li> <li>e) Facebook</li> <li>f) Instagram</li> <li>g) Notas de prensa</li> <li>h) YouTube</li> <li>Web</li> </ul>	
---	---	--

**Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>Tenemos instalado en diferentes dependencias de la Institución buzones de quejas, reclamaciones y sugerencias, los cuales se apertura semanalmente y se canalizan con las áreas correspondiente el flujo de la información para dar repuesta se realiza mediante correos institucionales y se los suministrados por el ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Correos de solicitud de repuesta al área</li> <li>b) Formulario de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidos</li> </ul>	<p>No se han realizado mediciones</p>

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Tenemos publicados en nuestras Carta Compromiso al Ciudadano los servicios donde nos comprometemos al cumplimiento de los plazos y atributos para brindar el servicio. En las mediciones más recientes realizadas obtuvimos un:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>100% en tiempo de repuesta</li> <li>90% en profesionalidad</li> <li>90% en fiabilidad</li> <li>90% amabilidad</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano, semestral Octubre 2019 - Marzo 2020</li> </ul>	
---	--	--

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

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....*

#### **SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>82.7% de satisfacción general de los servicios recibido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Encuesta del MAP 2018</li> </ul> <p>85% de participación del personal en reuniones periódicas de gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotografías de reuniones</li> </ul>	





Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2018  Liderazgo y Participación – 91.20%  Disponibilidad y Recursos – 82.86%  Comunicación – 91.67%  Impacto de la Encuesta –80.62%</p> <p>En el año 2020  Liderazgo y Participación – 87.83%  Disponibilidad y Recursos – 81.59%  Comunicación – 88.18%  Impacto de la Encuesta –21.81%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018</li> <li>b) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2020</li> </ul>	
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2018  Normativa y Proceso – 90.08%</p> <p>En el año 2020  Normativa y Proceso – 86.78%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018</li> </ul>	

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>b) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2020</p> <p>96% de los trabajadores se evalúa mediante acuerdo de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Reporte de SISMAP</p> <p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2018 Reconocimiento Laboral – 88.94%</p> <p>En el año 2020 Reconocimiento Laboral – 85.38%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018</p> <p>b) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2020</p> <p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2018 Mejora y Cambio – 87.40%</p> <p>En el año 2020 Mejora y Cambio – 72.97%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Informe encuesta de Clima Organizacional 2018</p>	
--	---	--

	b) Informe encuesta de Clima Organizacional 2020	
--	--	--

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2018  Calidad de Vida Laboral – 90.47%  Colaboración y Trabajo en Equipo – 91.92%  Liderazgo y participación – 91.20%  Identidad con la Institución y valores –92.13%</p> <p>En el año 2020  Calidad de Vida Laboral – 87.25%  Colaboración y Trabajo en Equipo – 88.14%  Liderazgo y participación – 87.83%  Identidad con la Institución y valores –88.11%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018  b) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2020</p> <p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2018  Satisfacción en el balance trabajo familia 90.47%</p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>En el año 2020 Satisfacción en el balance trabajo familia 74.71%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018</li> <li>b) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2020</li> </ul> <p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2018 Equidad y Género – 88.51%</p> <p>En el año 2020 Equidad y Género – 65.38%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2018</li> <li>b) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2020</li> </ul> <p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2018 Calidad de Vida Laboral – 90.47%</p> <p>En el año 2020 Calidad de Vida Laboral – 87.25%</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
---	---	--



<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>b) Informe encuesta de Clima Organizacional 2020</p> <p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2018 Capacitación Especializada y Desarrollo – 90.53%</p> <p>En el año 2020 Capacitación Especializada y Desarrollo – 86.14%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>c) Informe encuesta de Clima Organizacional 2018</p> <p>d) Informe encuesta de Clima Organizacional 2020</p>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>Tenemos registrado anualmente comportamientos del personal en estos indicadores:</p> <p>En el año 2018 Absentismo en 4.49% Rotación del personal en 6.1%</p> <p>En el año 2019 Absentismo en 4.02% Rotación del personal en 7.8%</p>	

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>En el año 2020 Absentismo en 2.23% Rotación del personal en 3.3%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plantilla de absentismo</li> <li>b) Plantilla de rotación del personal policial</li> </ul> <p>9,199 personas que respondió la Encuesta de Clima Organizacional. La Institución cuenta con un Plan de Mejora de la Encuesta de Clima con 14 propuestas de mejora en el 2021.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe encuesta de Clima Organizacional 2018 y 2020</li> <li>b) Plan de Mejora Encuesta Clima 2020</li> </ul> <p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2018 Enfoque a Resultados y Productividad – 90.25%</p> <p>En el año 2020 Enfoque a Resultados y Productividad – 87.06%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe encuesta de Clima Organizacional 2018</li> <li>b) Informe encuesta de Clima Organizacional 2020</li> </ul>	
--	---	--

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2018 Nivel de Mejora y Cambio – 87.40%</p> <p>En el año 2020 Nivel de Mejora y Cambio – 72.97%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe encuesta de Clima Organizacional 2018</li> <li>b) Informe encuesta de Clima Organizacional 2020</li> </ul>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2018 Nivel de Uso de las Tecnologías – 74.68%</p> <p>En el año 2018 Nivel de Uso de las Tecnologías – 70.42%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe encuesta de Clima Organizacional 2018</li> <li>b) Informe encuesta de Clima Organizacional 2020</li> </ul>	
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Tenemos el número de participantes entre Maestría, Diplomados, Seminarios, Cursos talleres, Conferencias, Charlas:</p> <p>Año 2018 Capacitaciones – 101</p>	



<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus 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.).</p>	<p>Capacitados – 2,276</p> <p>Año 2019 Capacitaciones – 150 Capacitados – 4,848</p> <p>Año 2020 Capacitaciones – 90 Capacitados – 3,739</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de capacitación 2018, 2019 y 2020</li> <li>b) Listado de participantes</li> <li>c) Fotografías</li> </ul> <p>Tenemos impartidas 289 capacitaciones donde se capacitaron 8,665 agentes policiales.</p> <p>Desde el 15 de agosto 2019 hasta mayo 2021 se procesaron 56 tipos de comentarios.</p> <p>Quejas -51 Queja y reclamo -10 Queja y sugerencia -13 Quejas, reclamo y sugerencia -12 Reconocimiento -7 Satisfacción – 18 Sugerencia -48 Reclamos -29 N/I -5</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de capacitación 2018 y 2019</li> <li>b) Estadística de comportamiento de QRS</li> </ul>	
---	--	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Frecuencia anual, se reconoce el Mérito Policial (Medalla al Mérito Policial, Medalla de buena conducta)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Lista de reconocidos</li> <li>b) Fotografías</li> <li>c) Pergamino</li> </ul>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>2,541 a nivel nacional a las áreas de Inspectoría y Asuntos Internos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Memorándum de castigo.</li> </ul>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Se realizan en las comunidades charlas impartidas por la policía al ciudadano de prevención y riesgo ante situaciones delincuenciales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cronograma de charlas</li> <li>b) Listado de participantes en las charlas</li> </ul>	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

*Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....*

**SUBCRITERIO 8.I. Mediciones de percepción.**

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

<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>La dirección General promueve actividades de acercamiento con las comunidades para mejorar la convivencia pacífica donde los policías de la Dirección Comunitaria y la de Antipandillas se interrelacionan con los jóvenes y las comunidades e identifica problemáticas sociales, dan charlas y realizan actividades deportivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Listado de participante en charla</li> <li>d) Fotos de actividades deportivas en las comunidades</li> <li>e) Fotos de reuniones con la comunidad</li> </ul> <p>Tenemos programadas dentro de las actividades la descontaminación sónica vigilancia 24 horas al servicio de la ciudadanía a través del 9-1-1. Se realizan operativos de retiro de chátaras que contaminan el medio ambiente y generan inseguridad a la ciudadanía.</p> <p>En los comedores se minimiza el uso de envases plásticos.</p>	<p>No se realizan actividades deportivas y culturales de interacción con la comunidad por motivo de COVID</p> <p>No se han realizado mediciones</p> <p>No se han realizado mediciones</p> <p>No se realizan estudios de eficiencia en la reducción del consumo de electricidad</p>
--	---	--

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en 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.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe semanal de actividades.</li> <li>b) Informe y fotografías de operativos</li> <li>c) Fotografías en los comedores</li> </ul> <p>Se evidencia que la Institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética 98% puntuación en el ranking de transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe monitoreo DGEG</p>	<p>No se han realizado mediciones</p> <p>No se han realizado mediciones</p> <p>No se han realizado mediciones</p> <p>No se han realizado mediciones</p>
---	---	---

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de</p>	<p>Tenemos programadas dentro de las actividades la descontaminación sónica vigilancia 24 horas al servicio de la ciudadanía a través del 9-1-1. Se realizan operativos de retiro de chátaras que contaminan el medio ambiente y generan inseguridad a la ciudadanía.</p> <p>En los comedores se minimiza el uso de envases plásticos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe semanal de actividades.</li> <li>b) Informe y fotografías de operativos</li> <li>c) Fotografías en los comedores</li> </ul> <p>Tenemos implementado el modelo de comunicación que unos de su ítem es la interacción con las comunidades donde se realizan encuentro entre los líderes comunitarios y el alto mando de la Policía Nacional en esa demarcación geográfica programada de estas actividades se elabora nota de presenta y minuta para ejecución de solicitud de la comunidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nota de prensa</li> <li>b) Informe del encuentro</li> <li>c) Fotografías con los líderes comunitarios</li> </ul> <p>Se han recibido a través de las redes sociales los siguientes.</p>	<p>No se han realizado mediciones</p>

<p>artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>Número de visitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook: 101,000</li> <li>• YouTube: 25,000</li> <li>• Instagram: 335,000</li> <li>• Twitter: 559,600</li> </ul> <p>Se han realizados actividades de acercamiento a las comunidades. Participamos en programa de mejora medio ambiente, en el programa Quisqueya Aprende Contigo, programa de Reforestación, Evento Yo vivo sin droga, Evento día Mundial de la bicicleta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Fotografía de la actividad</li> <li>b) Memorándum u oficios para participar</li> <li>c) Listado de participante</li> </ol> <p>Nuestra Transformación Policial se fortalece de espacios académicos internacionales en los cuales participan nuestros agentes policiales para conocer de expertos de diferentes latitudes, prácticas gerenciales y policiales, así</p>	<p><b>No existen mediciones</b></p> <p><b>No existen mediciones</b></p> <p>No se han realizado mediciones</p>
--	---	---

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>como tendencias y nuevas formas de gestión para fortalecer nuestro servicio policial.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Lugar</th> <th>Eventos</th> <th>Participantes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Canadá</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Estados Unidos</td> <td>13</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>América Latina</td> <td>140</td> <td>214</td> </tr> <tr> <td>Unión Europea</td> <td>19</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Asia</td> <td>8</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdos</li> <li>b) Convenio</li> <li>c) Fotografías</li> <li>d) Listado de participante</li> <li>e) Informe</li> </ul> <p>En el año 2020, la Policía Nacional al igual que el mundo se enfrento a la pandemia COVID-19 teniendo que desarrollar programas de prevención antes los riegos para la salud que presenta esta pandemia. Se habilito el Hospital General Docente de la Policía Nacional para recibir los agentes policiales contagiados de COVID. Se atendieron pacientes de la comunidad, fuerzas militares también.</p> <p>Además, se creó el Grupo de Análisis de Contexto GAC para identificar riesgo para prevenir o anticiparse a contingencias.</p> <p>Se diseñaron planes de intervención, donde se definieron las acciones para las diferentes fases de la pandemia.</p> <p>Se diseño el programa CAMINO PITA para la prevención, identificación, tratamiento y</p>	Lugar	Eventos	Participantes	Canadá	3	3	Estados Unidos	13	50	América Latina	140	214	Unión Europea	19	20	Asia	8	17	
Lugar	Eventos	Participantes																		
Canadá	3	3																		
Estados Unidos	13	50																		
América Latina	140	214																		
Unión Europea	19	20																		
Asia	8	17																		

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	<p>Acompañamiento de nuestros agentes policiales y sus familiares durante la pandemia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de análisis de las acciones ejecutadas en las diferentes fases de la pandemia COVID-19.</li> <li>b) Listado de integrante del programa CAMINO PITA</li> <li>c) Informe de resultados de las acciones realizadas en la pandemia</li> </ul>	No se han realizado mediciones
---	--	--------------------------------

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

*Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....*

**SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
c) Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	<p>En la evaluación de la Carta Compromiso por los técnicos del MAP muestra los resultados del cumplimiento de la calidad con que se brinda los servicios.</p> <p>Aplicamos encuesta de satisfacción a los usuarios para identificar su percepción con el servicio brindado por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informes de resultados 2020 – 2021</li> <li>b) Informe de resultados de encuesta por servicio</li> </ul>	



<p>d) Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>Se evidencian resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los servicios ofrecidos), que se encuentran plasmados en la Memoria Institucional 2020 y en los informes periódicos de seguimiento del POA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Memoria Institucional 2020</li> <li>b) Informes de seguimiento del POA</li> </ul>	
<p>e) Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>Se evidencia que la Institución obtuvo en la evaluación de la Carta Compromiso 93.52 en el nivel de cumplimiento en el 2020.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de Evaluación anual por el MAP a la Carta Compromiso octubre 2019- octubre 2020</li> </ul>	
<p>f) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Se evidencia la firma de acuerdo en octubre de 2017, en enero de 2018 y en febrero 2020 de la Policía Nacional con la Embajada de los Estados Unidos en Santo Domingo para abarcar los acuerdos de seguridad y especificar los términos y condiciones en los servicios de seguridad e investigación. Y la profesionalización de los miembros policiales, a través de asesorías técnicas, seminarios, cursos, diplomados y referenciaciones, así como también dotando de las necesidades logísticas a las distintas áreas de la P.N., de igual forma compartir por medios electrónicos, registro de inmigración y/o información de registro de antecedentes</p>	

	<p>penales relativa a los nacionales dominicanos sujetos a repatriación desde los Estados Unidos</p> <p>Firma de acuerdos iniciada el 20 de julio 2015 con USAID- ICITAP Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y Programa Internacional de Asistencia en Capacitación en Investigación Criminal, del Departamento de Justicia de los Estados Unidos (ICITAP), en tres componentes: •Planificación, Organización y Desarrollo (Planificación y Gestión de Proceso, Administración y Finanzas, y Comunicación Estratégica). • Desarrollo de los Recursos Humanos de la Policía Nacional dominicana. • Relación de la Policía con las comunidades, especialmente con poblaciones marginadas y vulnerable</p> <p>Firma de acuerdo Cooperación policial entre la República Dominicana y China, Taiwán, en enero de 2018 para establecer el marco de cooperación entre las partes en el desarrollo de la cooperación policial y en la lucha contra los delitos transnacionales.</p> <p>Firma de acuerdo Ministerio de Educación (MINERD). Firmado en marzo 2018 con el objetivo de implementar políticas que permitan el fortalecimiento interinstitucional para alcanzar metas comunes en la cualificación de los procesos de enseñanza-aprendizaje.</p>	
--	--	--

	<p>Firma de convenios con la Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana (EGEHID). En febrero 2018, las partes convienen colaborar en forma recíproca, en relación a lo que será la reparación y construcción de compañías y destacamentos próximos a las centrales y zonas de influencias pertenecientes a la Policía Nacional, por parte de la Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana (EGEHID).</p> <p>Firma de convenio con el Instituto Nacional de la Vivienda. Convenio de enero 2018. El compromiso de colaboración mutuo expresado por ambas instituciones para colaborar en el fortalecimiento de ambas y específicamente para dotar de viviendas que mejoren la calidad de vida de los miembros de la Policía Nacional.</p> <p>Firma de convenio con la Sociedad Fiduciaria Reservas, S.A. En mayo 2018, contrato de Fideicomiso de Administración P.N. con la sociedad Fiduciaria Reservas S.A. Establecer los términos y condiciones que regirán la ejecución y desarrollo del presente Fideicomiso, en aras de dar cumplimiento a su objeto y fines establecidos.</p> <p>Firma de convenio con el Centro de Desarrollo Integral de la Mujer (CEDIMU) y el Gabinete de Coordinación de la Política Social (GCPS), en enero 2020, para contribuir con el sistema de servicios integrados para el empoderamiento de las mujeres de la República Dominicana</p>	
--	---	--

<p>g) Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p> <p>h) Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>i) Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Firma de convenio con el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), en mayo 2019, para aunar esfuerzos para poner en marcha la ejecución de un plan de formación y capacitación tendente a fortalecer las competencias técnicas de los colaboradores de la Policía Nacional, con el propósito de continuar elevando la calidad de los servicios provistos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotografías firmando acuerdos y convenios</li> <li>b) Listado de acuerdos y convenios</li> </ul> <p>Se evidencia I auditoria en gestión de calidad de vida de los miembros de la Institución mediante un censo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de censo a agentes policiales 2018.</li> </ul> <p>27 buenas prácticas intercambiadas con la policía nacional de Colombia</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) SIARH con Colombia, sistema de administración del talento humano.</li> <li>b) Asesoría para desarrollar el Plan de Carrera y Evaluación de Desempeño.</li> </ul> <p>Contamos con una (1) aplicación Tu PoliciAppRD que permite a los ciudadanos reportar hechos que afectan la convivencia</p>	
---	---	--

	<p>pacífica y la seguridad ciudadana, con una valoración 4.3. Tenemos en línea diez (10) certificaciones que se emiten en el plan piloto, donde se contribuye con uno de nuestros objetivos estratégicos de Cero Papel. Tenemos un sistema de consulta ciudadana para la ubicación de vehículos retenidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de pantalla Tu Policía APP RD.</li> <li>b) Captura de pantalla del Sistema consulta ciudadana para la ubicación de vehículos retenidos.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>c) La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>d) Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>e) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Se evidencia que la Institución elabora Informes de Ejecución Financiera mensualmente y son se publican en el portal de transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Publicación en el portal de transparencia de la pagina de la Policía Nacional.</li> </ul> <p>Aplicamos acciones de mejoras a los procedimientos de las diferentes áreas, con asesores externo para mejorar los productos</p>	<p>No evidenciamos mediciones sobre la respuesta de los lideres a los resultados y a las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgo.</p>



<p>h) Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se realizan trabajos de valoración SIARH, remisión de información mediante correos institucionales no uso del papel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema para administración del talento humano.</li> <li>• Valoraciones de la Dirección Administrativa y financiera.</li> <li>• Proceso de vacaciones, reducción de uso de papel en la tramitación.</li> <li>• En la contravención el pago de multa vía electrónica en la APP tu policía verificar saldo.</li> <li>• Tramite de vehículos retenido consulta electrónica.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) listado de correo institucional.</li> <li>b) Captura de pantalla de las aplicaciones.</li> </ol>	
<p>i) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p>	<p>Se evidencia la presencia fija de auditores, por parte de la Contraloría General de la República en la sede de la Institución y en el edificio de DIGESSET, quienes auditan y verifican los procesos financiero y administrativo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Reporte de rechazo o aprobación.</li> <li>b) Fotografías.</li> <li>c) Captura de pantalla.</li> </ol>	
<p>j) Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>		<p><b>No se ha medido</b></p>

<p>k) Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>l) Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>m) Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Se evidencia el gasto en los informes trimestrales de ejecución financiera. Ejecutándose el presupuesto a fin de año en un 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Informe de ejecución presupuestaria</p>	<p><b>No se ha medido</b></p> <p><b>No se ha medido</b> se evidencia</p>
--	---	--

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.