

Informe de Autoevaluación Institucional 2021



DIRECCION GENERAL POLICIA NACIONAL

INFORME DE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Realizado por el Comité de Calidad

Coordinación

Departamento de Planificación y Desarrollo Adj. DCRH

Santo Domingo, D.N.
Septiembre, 2021

Informe de Autoevaluación Institucional 2021

CONTENIDO

1. RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento de las disposiciones del Decreto Núm. 211-10, que dispone la autoevaluación de todos los órganos y entes del Poder Ejecutivo, en base al Modelo Marco Común de Evaluación (CAF, por sus siglas en inglés), con el objetivo principal de identificar las áreas de mejoras, a fin de que estas puedan ser abordadas para de esa forma garantizar la prestación de servicios de calidad a los ciudadanos clientes.

Este proceso de autoevaluación ha sido realizado dentro del marco del proceso de fortalecimiento institucional de la Dirección General de la Policía Nacional, con la participación del Comité de Calidad Institucional conformado por disposición de la Máxima Autoridad, mediante comunicación dirigida al Ministerio de Administración Pública, con el objetivo de realizar el autodiagnóstico institucional a los fines de establecer una gestión institucional eficiente orientada a resultados.

1.1 Integrantes del Equipo Evaluador

El equipo de autoevaluación de la Dirección General de la Policía Nacional está conformado de la manera siguiente:

Nombre	Cargo	Cargo Comité de Calidad
Buenaventura Gómez De Gracia	Subdirectora Central de Recursos Humanos, P.N.	Coordinadora
Berki M. Torres Tejada	Directora De Planificación de La Policía De Turismo	Miembro
Robinson De Js. Contreras Contreras	Director de Planificación de La DIGESETT	Miembro
Victoria Mata González	Encargada de Gestión de Calidad	Miembro
A. Carlos J. González Rodríguez	Responsable de Acceso a la Información Encargado de Control de Calidad de La Policía De Turismo	Miembro
Jahaira Min Muñoz De Los Santos	Encargada de Planificación en Comunicaciones Estratégicas	Miembro
María Alonzo	Encargada de Comunicaciones	Miembro
Marcos J. C. Leonardo Sánchez	Sub-Encargado del Centro de Control de Recepción de Denuncias	Miembro
Alejandro Aracena Gómez	Encargado de Desarrollo E Implementación De Sistema	Miembro
Manuelica Segura Segura	Encargada Análisis de Cargo	Miembro
Mari Lu Bautista Guerrero	Ayudante	Miembro
Eva María Castro Troncoso	Encargada de Control De Calidad, DIGESETT	Miembro
Luz M. Díaz Estrella	Encargada de Planificación en Recursos Humanos	Miembro
Oscar F. Estrella Collado	Encargado de Planificación en DICRIM	Miembro
Ofelia Arias Rodríguez	Sub-Directora de Recursos Humanos en DIGESETT	Miembro
Rosa Gómez	Analista de Planificación en DIGESETT	Miembro

2 ASPECTOS GENERALES

2.1 MARCO INSTITUCIONAL.

2.1.1 MISIÓN

Mantener las condiciones necesarias para el libre ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de sistemas planificados de prevención e investigación bajo la autoridad competente, para el control del crimen, el delito y las contravenciones, que permita salvaguardar la seguridad ciudadana en todo el territorio nacional.

2.1.2 VISIÓN

Ser reconocida como la institución líder en servicios de seguridad ciudadana, mediante una labor profesional, competente, confiable, transparente y efectiva, sustentada en el apoyo y la colaboración de la comunidad; comprometida con la constitución, para garantizar la paz y la convivencia pacífica.

2.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- Disciplina
- Integridad
- Vocación de Servicio

2.1.4 BASE LEGAL

- Constitución Dominicana.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional No. 590-16.

2.1.5 Recursos Humanos

La Dirección General de la Policía Nacional cerró el año 2020, con 38,353 servidores distribuidos en cinco grupos ocupacionales y uno de personal de confianza, respetando siempre la igualdad y no discriminación al momento de su designación:

Grupo Ocupacionales	Cantidad
Dirección	1,814
Profesionales	8,240
Técnico	25,460
Supervisión y Apoyo	2,123
Servicios Generales	323
Cargos de Confianza	393
Total	38,353

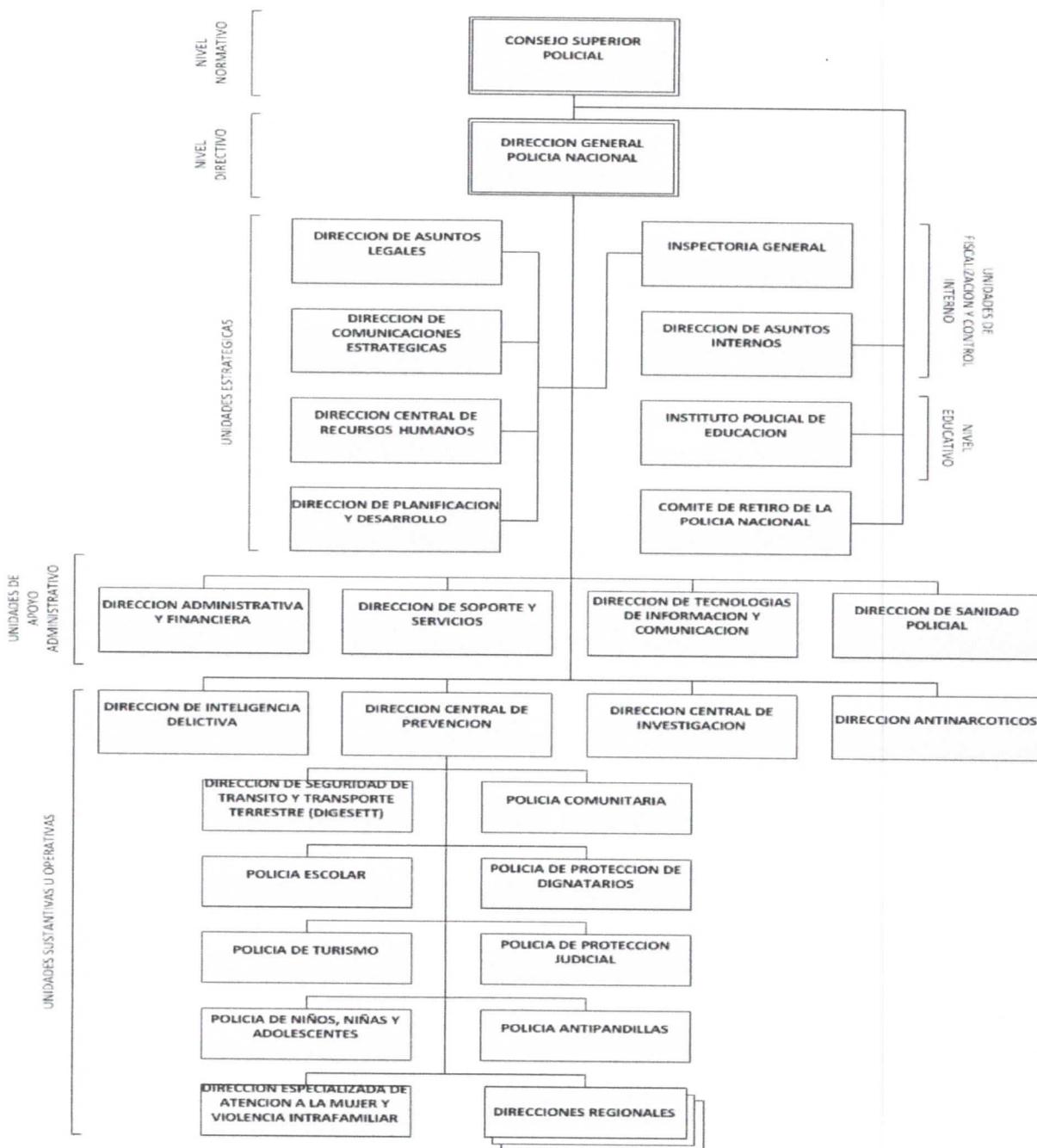
Informe de Autoevaluación Institucional 2021

2.1.6 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizativa de la Policía nacional, fue aprobada mediante resolución Núm. 2019-02-027, de fecha 07 de febrero del año 2019, emanada por el Consejo Superior Policial, y refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en fecha 25 de febrero del año 2019.



DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA NACIONAL
ORGANIGRAMA PRIMER NIVEL



Informe de Autoevaluación Institucional 2021

2.1.6 SERVICIOS

La Dirección General de la Policía Nacional tiene la función esencial de proteger la vida, la integridad física y la seguridad de las personas, garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades, prevenir el delito, preservar el orden público y social y el medio ambiente, velar por el cumplimiento de la ley y el desempeño de sus funciones, con la colaboración y participación interactiva de la comunidad en la identificación y solución de los problemas, a fin de contribuir a la consecución de la paz social, la convivencia pacífica y el desarrollo económico sostenible del país.

SERVICIO	DESCRIPCIÓN SERVICIO	INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS
Protección Dignatarios	Ofrecer protección efectiva a dignatarios, diplomáticos, legisladores e instituciones públicas.	Solicitud de protección dignatarios.
Protección Especializada a centros escolares públicos.	Ofrecer protección efectiva a Instituciones educativas públicas	Solicitud de protección a instituciones educativas públicas.
Protección Judicial	Ofrecer protección efectiva a Instituciones judiciales	Solicitud de protección a instituciones judiciales.
Asistencia y protección niños, niñas y adolescentes	Ofrecer protección a Niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos, salvaguardando sus derechos a través del marco establecido en la Ley que crea el Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes, Núm. 136-03, de fecha 7 de agosto de 2003;	Solicitud de asistencia de la víctima mediante contacto presencial con cualquier unidad Policial, Contacto Telefónico con la institución o solicitud del Procurador Fiscal.
Asistencia y Protección a Mujeres	Ofrecer protección mujeres víctima de violencia, salvaguardando sus derechos a través del marco establecido en la Ley que introduce modificaciones al Código Penal y al Código para la Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, Núm. 24-97 de fecha 27 de enero de 1997 (Ley de Violencia Intrafamiliar).	Solicitud de asistencia de la víctima mediante contacto presencial con cualquier unidad Policial o Contacto Telefónico con la institución o solicitud del Procurador Fiscal.
Asistencia y Protección Turística	Ofrecer servicio de Asistencia y Protección al Turista nacional y extranjero, El cual es brindado a nivel nacional principalmente en los polos turísticos del país, especialmente embajadas y consulados, asociaciones de hoteles y restaurantes, tour operadores, taxis y demás entidades ligadas al sector turismo.	Solicitud de protección turística, mediante contacto presencial con cualquier unidad Policial o Contacto Telefónico
Asistencia Policial	Ofrecer servicios de asistencia policial a la ciudadanía en general, salvaguardando sus derechos a través del marco establecido en la Ley Orgánica de la Policía Nacional, 590-16, de fecha 15 de Julio 2016.	Solicitud de protección turística, mediante contacto presencial con cualquier unidad Policial o Contacto Telefónico

Informe de Autoevaluación Institucional 2021

SERVICIO	DESCRIPCIÓN SERVICIO	INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS
Concientización sobre la Importancia del Turismo y la Seguridad Turística	Ofrecer charlas de concientización sobre la importancia del turismo y la seguridad en la República Dominicana.	-Solicitud del servicio. Establecer una persona responsable de coordinar la logística del servicio.
Orientación sobre consecuencias de las Pandillas	Ofrecer charlas de orientación sobre consecuencias de las Pandillas	-Solicitud de orientación.
Orientación integral de acercamiento a comunidades	Ofrecer charla de orientación integral de acercamiento a comunidades	-Solicitud de orientación.
Emisión de Certificación para fines de traspaso de vehículos de motor	Certificación que se emite para proceder al Traspaso de un Vehículo de motor de manera legal.	<ul style="list-style-type: none"> » Cédula de identidad del comprador y vendedor » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Copia del contrato de venta legalizado por la Procuraduría General de la República (PGR) » Llevar el vehículo de motor.
Emisión de certificación para cambio de color de vehículos de motor.	Certificación que se emite para proceder al cambio de color a un vehículo de motor de manera legal.	<ul style="list-style-type: none"> » Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor. » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Llevar el vehículo de motor.
Emisión de certificación pérdida de placa de vehículos de motor.	Certificación que se emite para aquellas personas que le han robado o se le ha extraviado su matrícula de vehículo de motor.	<ul style="list-style-type: none"> » Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor. » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Llevar el vehículo de motor.

Informe de Autoevaluación Institucional 2021

SERVICIO	DESCRIPCIÓN SERVICIO	INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS
Emisión de certificación corrección de chasis en la matrícula (troquelado) de vehículos de motor.	Certificación que se emite para aquellas personas que deseen realizar una corrección de la información en el chasis de la matrícula de un vehículo de motor.	<ul style="list-style-type: none"> » Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor. » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Llevar el vehículo de motor.
Emisión de certificación de Verificación de vehículos de motor	Certificación que se emite para establecer que un vehículo de motor no tiene inconvenientes legales en la Policía Nacional.	<ul style="list-style-type: none"> » Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor. » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Llevar el vehículo de motor.
Emisión de certificación de Cruce de fronteras	Certificación que emite tanto para cruzar al vecino país de Haití, como a Puerto Rico.	<ul style="list-style-type: none"> » Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor. » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Llevar el vehículo de motor.
Emisión de certificación de siniestros	Certificación que indica la causa u origen de un siniestro.	<ul style="list-style-type: none"> » Solicitud de certificación de siniestros.
Emisión de certificación de Pérdida de Documentos personales.	La Certificación Pérdida Documentos (Cedula, pasaporte, licencia de conducir, porte y tenencia de armas de fuego, Seguro médico, entre otros).	<ul style="list-style-type: none"> » Presentarse físicamente a la Oficina Policial de Atención al Ciudadano, P.N., con una solicitud de servicio de certificación que solicitar.
Emisión de Acta de Denuncia de Accidente de Tránsito Certificada.	Acta certificada que se se emite para indicar las declaraciones de un accidente de tránsito.	<ul style="list-style-type: none"> » Licencia de conducir vigente » Marbete de seguro. » Copia de matrícula » Cédula de identidad y electoral
Recepción y procesamiento e investigación denuncias de ilícitos	Recibir e investigar las denuncias de los ciudadanos, asegurando una gestión eficiente.	<ul style="list-style-type: none"> » Cedula de identidad y electoral o pasaporte, si es extranjero.
Investigación de accidentes de tránsito	Investigación realizada luego de la ocurrencia de un accidente de tránsito, para identificar la causa del accidente.	<ul style="list-style-type: none"> » Solicitud de Investigación.

Informe de Autoevaluación Institucional 2021

2.1.7 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

Nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024 tiene la finalidad de provocar y gestionar el cambio de la institución en su tránsito hasta convertirse en la organización policial que merece la ciudadanía dominicana: un cuerpo de policía capaz de brindar un servicio de seguridad preventiva: efectivo, eficaz y con altos estándares de calidad; así como ejercer sus funciones de investigación y de inteligencia con total apego a la ley, con el fin de evitar que se cometan delitos sin que el sistema de administración de justicia los penalice.

2.1.8 EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICO

No. EDT	Eje Estratégico
1	Calidad del Servicio
2	Fortalecimiento Institucional
3	Desarrollo y Capacitación del Talento Humano
4	Transformación de la cultura

No. EDT	Eje Estratégico/Objetivo Estratégico
1	Calidad del Servicio
1.1	Reestructurar los servicios preventivos de seguridad especializada a nivel nacional para reducir la ocurrencia de hechos delictivos y/o situaciones de riesgo con la finalidad de fomentar la convivencia pacífica.
1.2	Fortalecer la Dirección de Asuntos Internos en cuanto a investigación y fiscalización respecto al cumplimiento de la ética policial.
1.3	Mejorar la capacidad de respuesta en las investigaciones criminales e inteligencia delictiva.
1.4	Implementar la Estrategia Integral de Atención a la Mujer y Violencia Intrafamiliar, a través de programas de prevención, investigación, control y persecución de agresores.
1.5	Fortalecer el proceso de recepción de denuncias, de forma que se adopten nuevas prácticas que contribuyan a la satisfacción del ciudadano.
1.6	Implementar un plan para la efectiva aplicación de las Leyes de Tránsito a nivel nacional, de forma que mejore el grado del cumplimiento de la ley y se reduzca la ocurrencia de muertes y lesionados por accidentes de tránsito.

Informe de Autoevaluación Institucional 2021

1.7	Desarrollar un plan de proximidad y articulación con la comunidad y con instituciones de la sociedad civil a escala nacional.
2	Fortalecimiento Institucional
2.1	Desarrollar e implementar los manuales de políticas, procesos y procedimientos, reglamentos y códigos institucionales, respecto a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y seguimiento.
2.2	Mejorar y actualizar la plataforma tecnológica de la Policía Nacional, para optimizar los procesos de las áreas misionales y administrativas.
2.3	Implementar el Modelo de comunicaciones estratégicas para promover la corresponsabilidad, consolidar la legitimidad institucional y la credibilidad en la labor policial.
2.4	Establecer criterios para la implementación del Plan de Normalización Salarial para la Policía Nacional, ajustado a los estándares metodológicos del Ministerio de Administración Pública.
2.5	Fortalecer la institucionalidad y las normativas de la Policía Nacional, así como las instancias de consulta y/o decisión colegiada de la institución.
2.6	Adaptar las prácticas de la Policía Nacional a los estándares de transparencia y rendición de cuentas establecidos por el marco legal y reglamentos existentes.
2.7	Establecer criterios para realizar auditorías, de forma que se asegure el cumplimiento de las políticas, procesos, y procedimientos de la institución.
2.8	Garantizar el fortalecimiento y desarrollo de los servicios de salud en un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción y la prevención de las enfermedades de los miembros de la policía, sus familiares y pensionados.
2.9	Fortalecer los lazos internacionales mediante el intercambio de experiencias, para consolidar la diversidad del conocimiento en gestión policial.
2.10	Garantizar el acceso a los planes y programas, servicios previsionales y de bienestar social a los agentes policiales puestos en retiro en la Policía Nacional y sus dependientes.
3	Desarrollo y Capacitación del Talento Humano
3.1	Fortalecer el Proyecto Educativo Policial orientado a la optimización de las capacidades de desempeño del talento humano acorde con los estándares internacionales de la profesión policial, para el cumplimiento efectivo de la misión institucional.
3.2	Desarrollar un Plan de Carrera para el personal de la Policía Nacional, de forma que se establezcan criterios y estándares para su formación y ascenso al rango.
3.3	Desarrollar programas de bienestar para los miembros de la Policía Nacional, de forma que se atiendan las necesidades de salud, vivienda, transporte, alimentación y cobertura de riesgos (laborales, previsionales y otra índole).
4	Transformación de la Cultura
4.1	Implantar una cultura de igualdad de género en todas las políticas, planes, programas, proyectos e intervenciones de la Policía Nacional.

Informe de Autoevaluación Institucional 2021

4.2	Promover la política de inclusión laboral para la integración de miembros de la Policía Nacional con discapacidad.
4.3	Implementar el Modelo de Cultura Policial para promover en los policías la ética como la base de los comportamientos ejemplares, en cuanto a principios y conductas.

3 RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

3.1 Criterios

Facilitadores CRITERIO

1 LIDERAZGO.

Puntos Fuertes.

La Dirección General de la Policía Nacional, tiene la fortaleza de haber definido su Misión, Visión y Valores, todos coherentes entre sí, definidos con la participación de los colaboradores de la institución, resaltando que los mismos están alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo 20-30, los Objetivos de Desarrollo Sostenibles y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.

Tenemos aprobada la estructura organizativa, orientada al cumplimiento de la Misión, Visión y Valores Institucionales, aprobados en el Plan Estratégico 2021-2024, a cuyo cumplimiento se les da seguimiento a través, Comité de Calidad y los encargados de Planificación y Desarrollo adscrito en las diferentes direcciones de la Policía Nacional.

En la actualidad desarrollamos nuestra gestión por proceso, enfocada a resultados, por lo que motivan a los servidores al logro de los objetivos institucionales, desarrollando e implementado diferentes instrumentos de gestión que promueven el fortalecimiento institucional, así como el logro de los objetivos institucionales que persiguen el cumplimiento de la misión asignada por la legislación vigente.

Informe de Autoevaluación Institucional 2021

CRITERIO 1. LIDERAZGO

Puntos fuertes.

El desarrollo estratégico de la misión, visión y valores de la Policía Nacional, dirigida con liderazgo y orientación en los planes estratégicos.

Áreas de Mejora.

- En este subcriterio 1.1.3 hemos detectado como área de mejora la comunicación de la misión, visión, valores institucionales, no hemos publicado afiches o carteles en todas las dependencias de la Policía Nacional.
- En el 1.2.6, no tenemos implementado el Sistema Policial de Gestión de Denuncia Digital SPGD en el 100% de los Destacamentos.
- En el 1.2.7, no tenemos personal designado para darle seguimiento a estos procesos en todas las dependencias de la Policía Nacional.
- En el 1.3.2, no existe una política institucional que garantice un acercamiento entre superiores y empleados.
- En el 1.3.4, no tenemos alineados en un 100% los acuerdos de desempeños con los planes de acción.
- En el 1.3.8, no tenemos protocolo de presentación de recomendaciones y propuestas.
- En el 1.3.9, no se ha aplicado el estímulo metálico y recompensar buenas prácticas policiales, creando mecanismo de premiación y reconocimiento de servicios meritorio.
- En el 1.4.1, no contamos con programas de análisis de necesidades de los grupos de interés, de manera virtual.

CRITERIO 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

Puntos fuertes.

El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 está alineado a los ODS, EDN, PNPSP, y a las iniciativas presidenciales, la gestión institucional está enfocada en Planes, programas y proyectos, su rendimiento, su mejora continua, y el seguimiento de gestión de calidad.

Informe de Autoevaluación Institucional 2021

Áreas de Mejora.

En este subcriterio 2.4.2, no se evidencia Monitoreo de forma sistemática de los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.

CRITERIO 3: GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS

Puntos fuertes

El cumplimiento de la misión de la Policía Nacional exige personal competente en el desempeño de las funciones institucionales.

La Dirección Central de Recursos Humano está en un proceso de implementación de un modelo de desarrollo humano que fortalezca el logro de los servicios policiales, así como el bienestar, reconocimiento, un buen desempeño, desarrollo del personal y mejoramiento en la calidad de vida de sus miembros.

Contamos con un plan de capacitación institucional para fortalecer competitividad profesional.

Áreas de Mejora.

En el subcriterio 3.1.5, No contamos con un procedimiento de reconocimiento estandarizado a nivel nacional.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Puntos Fuertes.

La Policía Nacional importantiza la gestión de alianzas con órganos y entes del Estado que le permitan desarrollar procesos interinstitucionales que mejoren la seguridad ciudadana y la persecución del crimen o delito, el bienestar de sus miembros, desarrollo profesional y técnico, así como el acercamiento con las comunidades, teniendo como resultados firmas de convenios, acuerdos.

Áreas de Mejora.

En el subcriterio 4.2.6, no tenemos procedimiento documentados para gestionar los activos físicos, en cuanto al reciclado seguro.

En el 4.4.4, no tenemos en ejecución el módulo de difusión de la información por medio de intranet, en el sistema SIARH.

CRITERIO 5: PROCESOS

Puntos Fuertes.

Policía Nacional está actualmente en la implementación de un Modelo de Gestión de Procesos que integra la estrategia y los objetivos logrando un direccionamiento estratégico donde la organización se transforme en eficiente, eficaz, productiva, coherente, con altos estándares de calidad, que fomente la transparencia. Este modelo se enfoca en diseño, creación y modificación de los procesos existente a través de la medición, análisis y rediseño con el fin de ir a una implementación basada en controles documentales, control interno y de calidad que se mantengan en una mejora continua.

Áreas de Mejora

En el subcriterio 5.1.5, No contamos con un procedimiento de reconocimiento estandarizado a nivel nacional.

3.2 CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

SUBCRITERIO 6.1.

Mediciones de la percepción

Puntos Fuerte

Se realizo encuesta con el Modelo SERVQUAL Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. Y los resultados fueron los siguientes:

Empatía/ accesibilidad, la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes, 92%.

Profesionalidad/ confianza en el personal, conocimiento y atención mostrada por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza, 94%.

Capacidad de respuesta, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, 83%.

Elemento tangible, apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, 78%.

Fiabilidad/ eficacia/ confiabilidad, Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.90%

Informe de Autoevaluación Institucional 2021

Áreas de Mejora

En el subcriterio 6.2.5, 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.

3.3 CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Puntos Fuertes.

La institución realizó encuesta de clima organizacional en coordinación con la Dirección de Evaluación del Cambio del Ministerio de Administración Pública, en la que se midió la percepción del personal respecto a las distintas dimensiones contenidas en la encuesta, la cual arrojó: Austeridad y Combate a la Corrupción 88.19% y la Identificación con la Institución y Valores 88.11%

Áreas de Mejora.

En el subcriterio 7.1.5, No se ha medido los mecanismos de consulta y dialogo.

En el 7.1.6, No se ha medido la responsabilidad social de la organización.

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Puntos Fuertes.

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.

Áreas de Mejora.

No se han realizado actividades tendentes a medir la percepción de la sociedad.

CRITERIO 9: RESULTADO CLAVES DE RENDIMIENTO

Puntos fuertes.

La Policía Nacional cuenta con la Carta Compromiso evaluada por los técnicos del MAP donde en su informe muestra los resultados del cumplimiento de la calidad con que se brinda los servicios.

Informe de Autoevaluación Institucional 2021

Aplicamos encuesta de satisfacción a los usuarios para identificar su percepción con el servicio brindado por la institución.

Cumplimos con los acuerdos nacionales e internacionales para brindar un servicio más eficiente en la persecución del crimen y delito, donde se rinden informe de avances y resultados, de igual forma acuerdos para mejorar la calidad de vida donde evidenciamos los resultados con publicaciones en la redes institucionales y medios de comunicaciones.

Contamos con una asesoría externa para la aplicación de ISO 9001:2015 done fortaleceremos nuestros procedimientos y en la medición de los mismos.

Áreas de Mejora

En el subcriterio 9.2.1, no evidenciamos mediciones sobre la respuesta de los lideres a los resultados y a las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgo.

En el 9.2.5, no se ha medido la eficacia de las alianzas.

CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

CONCLUSION

El Marco Común de Evaluación (CAF) es un modelo de gestión de calidad institucional que nos permitió identificar y documentar las fortalezas y debilidades de la institución, dar una mirada profunda a los procesos de mejora y fortalecimiento, ver cómo está caminando nuestra institución desde una óptica global.

La importancia de contar con evidencias accesible, ya que los inconvenientes principales son para seleccionar las evidencias, muchas veces la institución conoce el proceso o la actividad que se lleva a cabo, pero si la misma no es documentada de cierta forma se hace complejo el proceso de selección de evidencias.

El aprendizaje de todos los elementos que requieren ser medidos y que no siempre se realizan de forma continua, en ocasiones se realizan informes de ciertas actividades, pero por ejemplo la forma en como el público en general ve la institución puede medirse de forma periódica o continua.

En términos generales podemos establecer que tenemos grandes fortalezas a nivel de la gestión por proceso, contamos con una serie de herramientas que nos llevaran a una gestión por resultados para el bien de nuestra ciudadanía.

LECCIONES APRENDIDAS

La revisión de la totalidad de la institución siempre es un reto, en ocasiones se puede ser parte de una organización y no conocer la profundidad de las responsabilidades que recaen en ciertos colaboradores.

La experiencia del trabajo en equipo siempre deja un aprendizaje, se conoce sobre responsabilidad y procesos que se realizan en las diferentes dependencias de la Institución y como se deben conducir ciertos compromisos.

De la aplicación de esta "Guía de Autodiagnóstico en base al Modelo CAF", identificamos lo importante de una planificación estratégica institucional eficiente y coherente con la misión institucional, ejecución de los planes, programas y proyectos puestos en marcha, y un factor crítico para nosotros que estamos empezando en la medición de los procesos de forma continua determinantes para el éxito de toda gestión administrativa.

1. ANEXO: GUIA DE AUTOEVALUACION.
