



## **MINISTERIO DE INTERIOR Y POLICÍA**

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

**Preparado por el Comité Institucional de Calidad**

**Santo Domingo, Distrito Nacional  
Junio, 2022**

# CONTENIDO

## RESUMEN EJECUTIVO

### I. ASPECTOS GENERALES

#### I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

- I.1.1. MISIÓN
- I.1.2. VISIÓN
- I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES
- I.1.4. BASE LEGAL
- I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- I.1.6. SERVICIOS

#### I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

### 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

#### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

#### 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

##### 2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

- 2.1.1 LIDERAZGO
- 2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA
- 2.1.3 PERSONAS
- 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS
- 2.1.5 PROCESOS

##### 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

- 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.
- 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Comité Institucional de Calidad del Ministerio de Interior y Policía, en cumplimiento de las disposiciones del Decreto Núm. 211-10, que dispone la autoevaluación de todos los órganos y entes del Poder Ejecutivo, presenta este informe donde hace constar los resultados de su autodiagnóstico del año 2022, en base al Modelo Marco Común de Evaluación (Common Assesment Framework) que tiene como objetivo de establecer una gestión institucional eficiente.

Se presenta la identificación de sus puntos fuertes y las áreas de mejoras, a fin de que estas últimas puedan ser tomadas en consideración para garantizar la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía.

### **I. ASPECTOS GENERALES**

#### **I.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

##### **I.1.1 MISIÓN**

Garantizar la seguridad ciudadana a nivel nacional, a través de una gestión coordinada que impacte de forma efectiva los diferentes niveles del Estado, logrando una mejor y mayor prevención de los elementos negativos de la seguridad ciudadana, en el marco del respeto a los derechos de la población.

##### **I.1.2 VISIÓN**

Ser reconocidos como una entidad gubernamental modelo, apoyado en una gestión coordinada de desarrollo sostenible, mejora continua, eficaz y eficiente de los servicios, y la transparencia institucional. Como base de una buena administración de los recursos, en el alcance de la paz, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos de las personas.

##### **I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES**

- Compromiso
- Integridad
- Equidad
- Justicia
- Ética
- Calidad
- Transparencia
- Eficiencia

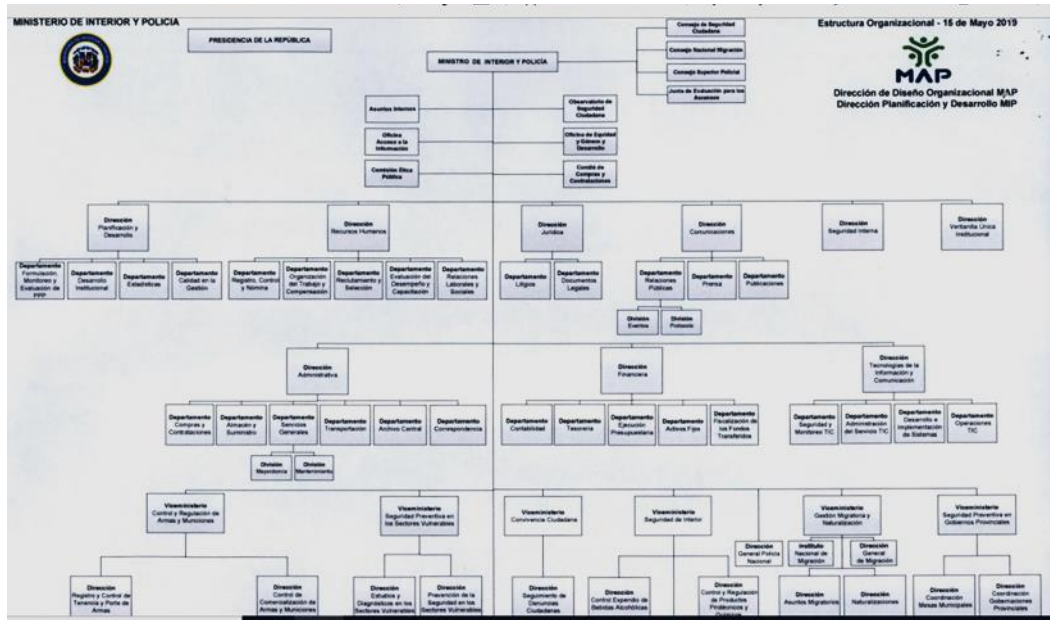
##### **I.1.4 BASE LEGAL**

- Constitución de la República Dominicana.
- Ley No. 631-16, del 2 de agosto de 2016, para el Control y Regulación de Armas, Municiones y Materiales Relacionados. G. O. No. 10854 del 5 de agosto de 2016.
- Ley No. 590-16, Ley Orgánica de la Policía Nacional. G.O. Núm. 10850 del 15/07/2016.

- Ley No. 140-13, Emergencia y Seguridad 9-1-1. 2013.
- Ley No. 85-13, que eleva el Distrito Municipal de San Víctor, de la provincia Espaillat, a la categoría de municipio. G.O. Núm. 10719 Del 7/06/2013.
- Ley No. 340-09 para el Control y la Regulación de los Productos Pirotécnicos. G.O. Núm. 10550 del 23/11/2009.
- Ley No. 174-09, que introduce modificaciones a la ley de Tránsito de Vehículos No. 241-67 del 1967, y sus modificaciones; No.1474 del año 1938, sobre Vías de Comunicación y sus modificaciones. y a la ley No.202-04, Ley Sectorial de Áreas Protegidas.
- Ley No. 176-07, del Distrito Nacional y los municipios. G.O. Núm. 10426 del 17/07/2007.
- Ley No. 53-07, sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología. G.O. Núm. 10416 del 23/04/2007.
- Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones. G.O. Núm. 10380 del 18/08/2006.
- Ley No. 22, que pasa la Policía Nacional a la dependencia del Ministerio de lo Interior de fecha 27/09/2005.
- Ley No. 287-04, sobre Prevención, Supresión y Limitación de Ruidos Nocivos y Molestos que producen contaminación sonora G.O. Núm. 10291 del 15/08/2004.
- Ley No. 285-04, Ley General de Migración G.O. Núm. 10291 del 15/08/2004.
- Ley No. 137-03, Ley sobre Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas. G.O. Núm. 10233 del 07/08/2003.
- Ley No.255, sobre Certificados de Buena Conducta de fecha 13/04/1993.
- Ley No. 50-88, sobre Drogas y Sustancias Controladas de la República Dominicana. G.O. Núm. 9735 del 30/05/1988.
- Ley No. 241 de Tránsito de Vehículos. G.O. Núm. 9068 del 28/12/1967.
- Ley No. 589, que modifica los párrafos I, li, lii y Iv del Artículo 39 de la Ley No. 36, Reformada, de fecha 17 de octubre del año 1965. G.O. Núm. 9191 del 02/07/1970
- Ley No. 295. Ley de Aprovisionamiento del Gobierno No. 295. G.O. Núm. 8994 del 30/06/1966.
- Ley No. 285, Código de Justicia de la Policía de fecha 29/06/1966.
- Ley No. 6132, de Expresión y Difusión del Pensamiento. G.O. Núm. 8721 del 15/12/1962.
- Ley No. 5188, que suprime la Gobernación Civil del Distrito Nacional y dicta otras disposiciones. G.O. Núm. 8392 del 13/08/1959.
- Ley No. 4381, que dispone que en toda Ley, Decreto o Documento donde se diga "Distrito de Santo Domingo" o "Común" se entenderá que se dice, respectivamente, Distrito Nacional, o Municipio.
- Ley No. 3896, que enviste de personalidad jurídica a la Liga Municipal Dominicana y dicta otras disposiciones. G.O. Núm. 7729 09/08/1954.
- Ley No. 3456, del Congreso Nacional: Ley de Organización del Distrito de Santo Domingo. (Gaceta Oficial No. 7521, del 29 de enero de 1953) derogada por Leyes 163-01, que crea la provincia de Santo Domingo, y modifica los artículos 1 y 2 de la Ley No. 522.
- Ley No. 2661, sobre las Atribuciones y Deberes de los Gobernadores Civiles de las Provincias. G.O. Núm. 7237 del 31/12/1950.
- Ley No. 2527, que crea la Comisión de Prevención de Incendios. G.O. Núm. 7192 del 07/10/1950.
- Ley No. 46, que revoca todas las Naturalizaciones Privilegiadas y modifica el Art. 18 de la Ley No. 1683, del 16 de abril de 1948, sobre Naturalización. G.O. Núm. 9011 del 08/11/1966.
- Ley No. 1683, sobre Naturalización. G.O. Núm. 6782 del 16/04/1948.
- Ley No. 496, que modifica el apartado E) del Artículo 9 de la Ley de Inmigración, estableciendo una escala para el pago de la Renovación de los Permisos de Residencia. G.O. Núm. 6032 del 31/01/1944.

- Ley No. 262., sobre Sustancias Explosivas. G.O. Núm. 5906 del 17/04/1943.
- Ley No. 608, modifica nuevamente el Art. 1o. de la Ley No. 49, la cual creó la Liga Municipal Dominicana. G.O. Núm. 5668 del 12/11/1941.
- Ley No. 49, creación de la Liga Municipal Dominicana. G.O. Núm. 5261 del 23/12/1938.

### 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



### 1.1.6 SERVICIOS

El Ministerio de Interior y Policía tiene como objetivo principal la seguridad ciudadana, ejerciendo sus funciones a través de los Viceministerios de: Control y Regulación de Armas y Municiones, Seguridad Preventiva en los Sectores Vulnerables, Convivencia Ciudadana, Seguridad Interior, Gestión Migratoria y Naturalización, Seguridad Preventiva en Gobiernos Provinciales y ofrece al público los siguientes servicios:

- Control y Regulación de Armas en Manos de Civiles
- Control de Comercialización de Armas y Municiones
- Control y Regulación de Productos Pirotécnicos y Químicos
- Obtención de Nacionalidad Dominicana
- Control y Regulación de Parques y Billares
- Otros Servicios

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Interior y Policía recoge los aspectos principales y las directrices relevantes que dictan los lineamientos a seguir por la institución en el periodo 2020-2024 y ha sido elaborado mediante una planificación estratégica.

Presenta varios componentes metodológicos, como revisión del marco institucional (Misión, Visión y Valores), herramienta de análisis situacional (FODA), definición de ejes, objetivos y resultados estratégicos.

Los objetivos definidos en base a los ejes estratégicos fueron los siguientes:

### ❖ **Eje 2: Desarrollo de la gestión institucional.**

Fortalecer los procesos relacionados a las normativas, capital humano y actualización de la infraestructura tecnológica que garanticen la efectividad, la calidad y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### **Objetivos Estratégicos**

- OE.2.1. Garantizar la transparencia institucional a través del libre acceso a la información pública.
- OE.2.2. Desarrollar una cultura de igualdad de género mediante actividades institucionales.
- OE.2.3. Proporcionar a las unidades ejecutoras los insumos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades.
- OE.2.4. Eficientizar los procesos de las unidades ejecutoras para ampliar la capacidad de respuesta y mejorar la entrega del servicio al ciudadano, minimizando los costos de los mismos a través de un sistema de gestión de la calidad, mediante la Norma ISO 2015.
- OE.2.5. Fortalecer las competencias y las capacidades del personal a través de la profesionalización del capital humano.
- OE.2.6. Rediseñar la estructura organizacional con un enfoque integral acorde a los objetivos institucionales.
- OE.2.7. Consolidar el marco legal de la institución y fortalecer las normativas institucionales.
- OE.2.8. Fortalecer las relaciones públicas y la comunicación institucional.
- OE.2.9. Ampliar los canales de asistencia al ciudadano en la prestación de los servicios que ofrece el Ministerio.
- OE.2.10. Optimizar los recursos y mejora de la calidad del costo.
- OE.2.11. Modernizar la estructura tecnológica del Ministerio para optimizar los procesos internos.

### ❖ **Eje 3: Fortalecimiento del Desempeño Institucional en la Gestión y Regulación Ambiental.**

Procurar el desarrollo institucional, provincial y local en materia de políticas medioambientales, para servir como base en el mejoramiento de los resultados en la gestión y regulación de los efectos nocivos del medio ambiente.

#### **Objetivos Estratégicos**

- OE.3.1. Desarrollar medidas institucionales de gestión de riesgo y protección ambiental.
- OE.3.2. Involucrar a la población de las provincias en los programas de protección y defensa del medio ambiente, sobre las causas del cambio climático.

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

El Ministerio de Interior y Policía ha revisado y actualizado el marco institucional tomando en cuenta la digitalización, las reformas del sector público, planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).

Ha sido definido el Plan Estratégico para el período 2021-2024 en el que se recogen los aspectos principales y directrices más relevantes que dictan los lineamientos a seguir. Para el proceso de planificación estratégica se conforman equipos multidisciplinarios con representación de todas las áreas.

Para velar por la transparencia en el manejo de los fondos públicos se ha actualizado la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

La máxima autoridad se ha comprometido a fortalecer la gestión institucional y emprender acciones de mejora para asegurar el cumplimiento de los objetivos, transparencia y calidad de los servicios.

El MIP participa activamente en la identificación de las políticas públicas relacionadas con la seguridad ciudadana, en un marco de respeto a los derechos ciudadanos, el diálogo, la concertación y la participación e inclusión ciudadana.

A través de la Dirección de Recursos Humanos, la institución promueve la profesionalización de los recursos mediante planes de capacitación y desarrollo de competencias. Se toman acciones para garantizar un adecuado ambiente laboral y se realizó la Encuesta de Clima Laboral a fin de identificar las necesidades de los colaboradores.

Se han identificado y gestionado importantes alianzas con organizaciones locales e internacionales que contribuirán al logro de los objetivos institucionales.

Las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género son la herramienta que permite al MIP la interacción activa con los ciudadanos y sus representantes.

Se ha fortalecido el uso de las tecnologías para ofrecer servicios en línea y ampliar los canales de comunicación con la ciudadanía.

La institución desarrolla diversos programas de apoyo a las comunidades vulnerables, como son actividades educativas, deportivas y culturales.

## **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

#### **2.2.1.1 LIDERAZGO**

- No se gestionan los riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos.

#### **2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

- No se evidencia el involucramiento de todos los grupos de interés relevantes en el desarrollo de la estrategia y de la planificación
- No se evidencia promoción de los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.

#### **2.2.1.3 PERSONAS**

- No se evidencia que se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.
- No se evidencia que se evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.

#### **2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS**

- No se evidencia que en los acuerdos de colaboración se tomen en cuenta los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.
- No se evidencia que se incluyen los controles, evaluaciones y revisiones; ni se monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.
- No se analizan los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.
- No se evidencia que se asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

#### **2.2.1.5 PROCESOS**

- No se observa que se impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.



- No se evidencia que se coordina los procesos de la organización con procesos de otras organizaciones.
- No se evidencia el desarrollo de un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.

## **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

- No se evidencian resultados de medición de la percepción de los ciudadanos sobre la imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).
- No se evidencian mediciones sobre la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
- No se muestran resultados de medición sobre la capacidad de la organización para la innovación.
- No se evidencia medición del número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.
- No se evidencian resultados relacionados a las sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).

### **2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

- No se evidencian resultados de medición de la percepción de la imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).
- No se evidencian resultados de la medición de la responsabilidad social de la organización.
- No se evidencia que se mide la gestión del conocimiento.
- No se ha medido la frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.

### **2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

- No se observan resultados de la medición de la opinión de la sociedad sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.
- No evidencian resultados de la medición de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad.

- No se evidencian mediciones sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.

#### 2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se observan resultados sobre el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
- No se evidencia benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).
- No se evidencian resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.
- No se observan resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

### **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

Al realizar el Autodiagnóstico se ha logrado tener una visión de la situación actual del Ministerio en los distintos aspectos que conforman la gestión institucional.

La institución es consciente de que en el camino de la mejora continua falta mucho por recorrer y que para ello es necesario continuar la documentación de los procesos institucionales, lograr el involucramiento a todos los niveles de la institución en la implementación de las acciones para lograr los objetivos y metas planteados.

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	91	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	88	140
3: Personas (100 puntos)	68	100
4: Alianzas (100 puntos)	63	100
5: Procesos (120 puntos)	64	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	38	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	36	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	33	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	37	100
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>518</b>	<b>1000</b>