

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL

FECHA:

Junio 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.I. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Tenemos formulada nuestra Misión, Visión y Valores Institucional, con la participación de los grupos de interés y empleados.</p> <p>La Policía Nacional público la Misión, Visión y Valores en la página WEB y el Plan Estratégico 2021-2024 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Plan estratégico 2021 - 2024b) Minutas de reuniones y talleresc) Registros de participantesd) Captura del Plan Estratégico en el portal de la página de la Policía Nacionale) Fotografía de los talleres y publicaciones,f) Videos	

<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Se ha establecido un marco de valores alineados a la misión, visión de la institución y tenemos un código de ética policial.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Valores de la DGPN b) Código de Ética c) Plan estratégico 2021 – 2024 d) Marco Estratégico Institucional colocado en zona visible en las diferentes dependencias de la Policía Nacional 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Se actualizo el PEI y en este proceso se revisaron la misión, la visión y los valores, así como los distinto instrumentos de la planificación nacional, se realizaron foros donde participaron los grupos de interés a lo interno y externo, y se mantuvo la misión, visión y valores resaltando que están alineados a las Estrategia Nacional de Desarrollo (EDN), los Objetivos de desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico (PNPSP), la digitalización de los procesos y la reforma del sector público que son parte en las prioridades del Gobierno.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>a) Foros, jornadas realizadas para la actualización del PEI.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Garantizamos 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>Evidencias:</p> <p>a) Fotografías de carteles y murales con la publicación de la Misión, Visión y valores</p> <p>b) Registros de participantes</p> <p>c) www. Policianacional.gob.do</p>	<p>No tenemos colocada en todas las Direcciones carteles y afiches con la Visión, Misión y Valores de la Policía Nacional.</p>
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de</p>	<p>La revisión periódica de la misión no se realiza porque está enmarcada en el artículo 255 de la constitución y esta asegura el cumplimiento de los objetivos de la Policía Nacional, la misión, visión y los valores se revisan en la actualización del PEI, en este nuevo PEI se actualizaron las estrategias para adaptarla al proceso de reforma de la Policía Nacional.</p>	

<p>vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reuniones, talleres, foros, jornadas de actualización del PEI, POA b) Listado de participantes c) Fotos y videos 	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La policía Nacional tiene la Inspectoría General y la Dirección de Asuntos internos para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, un Código de Ética, y una Comisión de Ética acorde a las normativas y lineamientos de la Dirección General de Ética Gubernamental.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Organigrama. b) Código de Ética y Orden General Núm. 043-(2018) c) Comité de Compra d) Comité de Ética 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Reforzamos la confianza mutua, lealdad 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotografías de reuniones diarias y periódicas b) Listado de Asistencia c) Plan Anual de Capacitación 2022 que incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Diplomado Liderazgo y Estrategia de la Investigación • Inteligencia emocional • Supervisión efectiva y liderazgo • Manejo de conflictos Autoestima y superación. 	
--	---	--

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La Policía Nacional está en un proceso de transformación de la estructura legal, operativa y funcional del cuerpo del orden para garantizar la seguridad de la ciudadanía, por lo que se ha definido e instruido oportunamente a las actualizaciones de las estructuras organizativas de las diferentes dependencia, procesos y responsabilidades,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reuniones de revisión de estructura b) Resolución aprobación Manual de organización y Funciones por el MAP c) Ordenes Generales de aprobación de estructura. d) Manual de Cargos y Competencias. 	

	<p>e) Manuales de Políticas, Procesos y Procedimientos de las diferentes dependencias.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Contamos con un PEI donde se planifica las acciones a realizar a mediano plazo, que se ejecutan a través de un Plan Operativo Anual, que define el que hacer en las diferentes dependencias de la PN, este plan es monitoreado por los adjuntos de planificación de cada dependencia, que miden su nivel de desempeño y elaboran informes trimestrales que remiten del departamento de Planes Programas y Proyectos de la Dirección de Planificación y Desarrollo de la Institución.</p> <p>Se cuenta con un Plan Anual de Compras y Contrataciones.</p> <p>Somos medidos en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, según requerimiento de otras instituciones públicas que son reguladoras como.</p> <p>Ministerio de Administración Pública en el SIMAP. Dirección General de Compras y Contrataciones en el SISCOMPRA. Gobierno Electrónico (OPTIC) en ITICGE. Contraloría General de la Republica Dominicana en la NOBACI. Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental en la Transparencia Gubernamental y Cumplimiento de la Ley 200-04. Dirección General de Presupuesto en el SIGEF.</p>	<p>No se elaboran en su totalidad los acuerdos de desempeño del personal por resultados en función de las metas establecidas en el POA</p>

	<p>Se aplica en la institución encuestas de Clima Laboral por el MAP quien nos remite un informe con los resultados para posterior mejora. De igual forma anualmente aplicamos la encuesta de satisfacción al ciudadano/cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Operativo Anual (POA) por dependencias. b) Informe trimestral de ejecución de POA por dependencias c) Captura de Pantalla del Sistema Control de Gestión Publica d) Carta compromiso e) Informe de encuesta de Clima Laboral f) Informe de encuesta de satisfacción al ciudadano/cliente 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se evidencia que se han introducido mejoras en el sistema de control de gestión, se realizan reuniones con el comisionado de la reforma policial y las diferentes áreas a fin de mejorar los procesos y ver el nivel de rendimiento periódicamente, y los avances y mejoras que favorecen a los grupos de interés,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de avance trimestral de la ejecución del POA b) Auditoría realizada por la Dirección de Control Interno c) Reunión del Comisionado de la reforma policial con las áreas 	

<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes de avances en la implementación de la NOBACI b) Informes de ejecución de los POA c) Pantalla de captura del Cuadro de Mando Integral en el SOFTEXPERT. 	<p>No tenemos una metodología para la identificación de los riesgos, estratégicos, operativos, tecnológicos, de cumplimiento normativo y antisoborno para prevenir y reducir efectos no deseados.</p>
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Aplicamos la metodología de evaluación del Modelo de Marco Común de Evaluación CAF para el mejoramiento de la calidad en las políticas, procesos, procedimiento y mejoras continua, con la finalidad de impulsar una cultura de calidad.</p> <p>Estamos certificado por la NORTIC A3, A2 y E1 gobierno electrónico.</p> <p>Se realizó un diagnóstico con el analista de INFOTEP y el equipo de la PN para gestionar la capacitación y empezar con el proceso de mejora para optar por ser certificado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certificación NORTIC 	

	b) Informe de Autodiagnóstico Institucional de ISO9001	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>Disponemos de canales para mantener una efectiva comunicación externa e interna a través del intranet, correo electrónico institucional, murales físicos y digitales, memorándum república, portal web, redes sociales, notas de prensas, ruedas de prensas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura de pantalla a los canales de comunicación b) Memorándum c) Nota de prensa d) Fotos de ruedas de prensa 	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>Contamos en la Dirección de Planificación y Desarrollo con el departamento de Desarrollo Organizacional que contiene un repositorio con toda la documentación de la institución (manuales, guías, protocolos, procedimientos, instructivos entre otros. De igual manera tenemos el departamento de Planes Programas y Proyectos para la gestión de los proyectos que se ejecutan en las diferentes áreas de la PN.</p> <p>Contamos con un comité de calidad que coordina y apoya a las áreas para la aplicación del modelo CAF.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Orden General de la creación de DIPLAN b) Orden general de comité de calidad c) Captura de pantalla del repositorio de documentos 	

<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Tenemos creada las condiciones para una comunicación interna a través de canales de comunicación: intranet, correo electrónico institucional, murales, comunicaciones personalizadas, reuniones diarias y periódica en los diferentes niveles jerárquico y externa a través de diferentes medios 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura de los servicios en la Página Web y de las plataformas b) Memorándum y Ordenes Generales c) Minutas de reuniones en las diferentes áreas d) Fotografías de las reuniones. 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<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 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</p>	

	<p>especializado para impartir charlas de identidad institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de Mejora Institucional 2021, Informes de avances del Plan de Mejoras b) Captura de servicios en el portal institucional c) Captura de las aplicaciones. 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotos de reuniones para el direccionamiento policial b) Memorándum c) Email con las informaciones d) Captura con las informaciones emitidas en las redes sociales. 	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación,</p>	<p>Se evidencia que la Policía Nacional tiene los mecanismos para dar seguimiento 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 en el cumplimiento de los valores y objetivos.</p>	

<p>empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Se realizan reuniones periódicamente por direcciones con sus miembros para dar a conocer, socializar planes y proyectos que se están realizando en el área a en la Policía Nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Código de ética b) Ley orgánica de la Policía Nacional 590-04 c) Reglamento de aplicación a la Ley d) Manuales de Políticas, Procesos y Procedimientos e) Fotos de reuniones y minutas 	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, y contamos con Una Dirección de Equidad de género para la lucha contra la discriminación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotos de diferentes directores interactuando con sus subalternos. b) Reuniones de los inspectores adjuntó con los miembros a inspeccionar para tratar asuntos de interés. c) Políticas de interacción 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memorándum de convocatorias b) Listado de asistencia c) Fotografías de reuniones. 	

<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) POA por direcciones y planes de acción b) Acuerdo de desempeños de los empleados 2021 y 2022 c) Evaluación de desempeño 2020 y 2021. 	<p>.</p>
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Tenemos una estructura institucional que fomenta la delegación de autoridad y responsabilidad en los diferentes mandos designado para cada tarea.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Comunicaciones de designación de interino b) Matriz de delegación de autoridad 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<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</p>	

intercambios con las siguientes universidades: UCAMAIMA, UASD, UAPA.

Se realizaron convenios entre el estado y las universidades para que los miembros de la policía sean beneficiados con becas universitarias.

Acuerdo de cooperación académica con el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular del Ministerio de Relaciones Exteriores y el IPE.

Convenio interinstitucional de colaboración recíproca entre los Ministerios de la Presidencia, Defensa, Interior y Policía, MESCYT, Asociaciones Dominicana de Universidades, de Rectores Universitarios, de Universidades Privadas, del Instituto de Educación Superior y la Policía Nacional

Convenio marco interinstitucional entre el MESCYT, Ministerio de Defensa (MIDE), Universidad Psicología Industrial Dominicana (UPI)

Acuerdo Marco de Colaboración con la Universidad Félix Adán (UNEFA).

Cooperación Triangular Colombia-Estados Unidos de América y Republica Dominicana para capacitar a los miembros de la Policía Nacional

Evidencias:

- a) Plan de Capacitación
- b) Acuerdos y convenios con las universidades.
- c) Plan de Cooperación Triangular Colombia-Estados Unidos de América y Republica Dominicana

<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Tenemos reconocimientos al mérito policial, buenas acciones y esfuerzos al lograr metas institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reconocimiento al mérito policial b) Medallas de buenas conductas c) Carta de encomio d) Reconocimiento al desempeño policial en las buenas prácticas policiales 	
---	--	--

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>l) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Tenemos encuentros con grupos de intereses, donde se plantean las necesidades las cuales son analizadas por el departamento de vínculo institucional, el departamento de asuntos civiles de POLITUR, el área de Planificación y Desarrollo de DIGESETT y la Oficina de Libre Acceso a la Información de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Análisis de necesidades 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Relatoría c) Fotografía de encuentros d) Informes. 	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>El alto mando y algunos mandos se reúnen con autoridades políticas y áreas ejecutivas y legislativas para ejecutar políticas públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Notas de prensa b) Listado de participantes c) Informes de reuniones d) Fotografías de actividades 	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>Tenemos identificadas las políticas públicas relevantes para incorporarlas y aplicarlas en la organización a fin de dar cumplimiento a las metas presidenciales y ODS que influye de manera directa en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Metas Presidenciales PN b) Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<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</p>	

	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Estratégico Institucional 2021-2024 b) Plan Operativo Anual 2021 c) Carta Compromiso al Ciudadano d) Captura Servicio Republica Digital e) Captura de valoración del SMMGP. 	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Se mantienen alianzas y colaboraciones con algunos grupos de interés y acuerdos con diferentes instituciones tanto públicas como privadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Convenios con INTEC b) Acuerdos con INFOTEP y CONANI c) Acuerdo de transporte con CESMET d) Fotografías de reuniones con juntas de vecinos e) Cooperación interinstitucional con Colombia y México, Guatemala. 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Participamos en actividades externas, tanto a nivel de Dirección General, Dirección Regional, Direcciones Centrales y de Área de la Policía Nacional.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Minutas y fotografías Reuniones periódicas con las comunidades b) Minutas y fotografías de reuniones con organizaciones representativas y grupos de presión c) Invitaciones d) Convocatoria actividades con prensa y juntas de vecinos 	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>Contamos con el concepto específico de marketing “trabajamos unidos por la convivencia pacífica, así salvamos vidas, Tu seguridad es nuestro trabajo” 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Publicaciones página web, b) Línea grafica institucional c) Uso de redes sociales d) Fotografías de publicaciones y videos. 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Se han identificados condiciones a través del análisis de las necesidades oportuna de los grupos de interés, y son plasmadas en el PEI.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Tenemos instalado cincuenta y cuatro (54) buzones para los clientes externos, donde manifiestan sus quejas, sugerencias y reclamaciones. Conforme a lo establecido en nuestra Carta Compromiso se retiran las quejas, sugerencias y reclamaciones cada 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, seguridad a la ciudadanía y una mejor comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>b) Estadísticas de las quejas, reclamaciones y sugerencias levantadas de la apertura de buzones</p> <p>c) Reporte mensual de seguimiento a quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>d) Informe de la encuesta de percepción 2021.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se evidencia en el Plan de Seguridad Ciudadana la reforma de la Policía Nacional en el eje de operación OE.I, El presidente de la República, Luis Abinader, juramentó al experto internacional en materia de seguridad José (Pepe) Vila Del Castillo Vila Del Castillo como Comisionado Ejecutivo de la Comisión Ejecutiva para la implementación de los</p>	

	<p>planes, estrategias y políticas de transformación y profesionalización de la Policía Nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Decreto 2-22 b) Informe de avances de la transformación de la Policía Nacional. 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Autodiagnóstico CAF b) Análisis FODA c) Informes 	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Tenemos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 traducida la misión y visión en los objetivos estratégicos y operativos institucional, así como en los Planes Operativos Anuales (POA) 2021 formulado por dirección.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan estratégico 2021 – 2024 b) Plan Operativo Anual (POA) 2022 c) Análisis de riesgo de ARL 	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se involucran los grupos de interés identificados como relevantes para el buen desarrollo de nuestras funciones a fin de unificar esfuerzos y criterios para satisfacer las necesidades mutuas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Registro de participantes en los foros jornadas para la formulación del PEI 2021-2024 b) Fotografías de: Encuentros, seminarios, talleres, reuniones, foros c) Listado de participantes 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>La Policía Nacional está en proceso de instalar en la sede principal, DIGESETT, POLITUR con apoyo de ICITAP “Salas Amigas de las Familias Lactantes” y acompañamiento Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI).</p> <p>Contamos con una sección de archivo perteneciente al departamento de Registro y Control, donde el almacenamiento de los datos del personal es digital, reduciendo el uso de papel.</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> a) Minutas y fotos de las reuniones para la instalación Salas Amigas de las Familias Lactantes b) Foto de la sección de archivo c) Registro de documentos 	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>Contamos con la disponibilidad de los recursos en el Presupuesto Financiero Institucional y en el Plan de Compra y Contratación.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> d) Presupuesto Financiero Institucional e) Plan de Compra y Contratación 	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	<p>Se ha implantado las estrategias y planificación mediante la definición de las prioridades y estableciendo el marco que apoya los procesos, proyectos y estructuras organizativas adecuadas.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> a) Estructura organizativa PN b) Mapa de proceso c) Manual de Organización y funciones d) Manuales de Políticas, Procesos y procedimientos e) Plan Operativo Anual POA. 	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la	<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.</p>	

<p>organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2021-2024 b) POA de las direcciones 2021 c) Plan de acción de las áreas 2021 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Se comunica de manera eficaz a través de memorándum, oficios, correo institucional los objetivos y planes de la Organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correo electrónico Institucional b) Grupo de WhatsApp c) Memorándum d) Oficios e) Ordenes Generales y Específicas f) Enlace o portal de Transparencia g) Enlace de sección de noticias página web, h) Enlace a las redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube i) Reunion de seguimiento a POA 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura de SoftExpert en sus diferentes pantallas b) Informes trimestrales de avances del POA por dirección 	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se ha identificado las necesidades cambio y posibles innovaciones aplicando el uso de la tecnología.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Integrando nuevos módulos en el sistema SIARH b) Matriz de proyectos de implementación de aplicaciones tecnológicas c) Reuniones con el equipo desarrollador de proyectos con el comisionado para la tecnificación de algunos procesos de la Policía Nacional. d) Presupuesto identificado para la tecnificación de procesos. 	<p>No se evidencia una oportuna aplicación de las tecnologías en los procesos ejecutados por la Policía Nacional</p>
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Se han desarrollado acciones para construir una cultura impulsada por innovación a través de procesos que facilitan el aprendizaje, se reciben comisiones de Colombia para conocer cómo funciona la Policía en su país y aplicar buenas prácticas, desarrollando guías, metodologías de diferentes procesos.</p> <p>De igual forma nuestro mando alto y medio viaja a otros países para ver el funcionamiento de la policía y capacitarse en procesos gerenciales y demandando.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de visitas b) Guías c) Documentos 	

<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se ha debatido sobre la innovación y la transformación y su implementación con los grupos de interés.</p> <p>Se realizan mesas de trabajo para planificar la transformación de la Policía Nacional donde participan los grupos de interés y miembros de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe y matriz de consultas y observaciones b) Memorándum de convocatoria c) Fotografías 	
<p>4) Promueve 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.</p>	<p>Se han promovido los aportes de ideas innovadoras, creativas y de cambio de parte del personal que son relevantes para eficientizar los servicios brindados por la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe del equipo de reforma de la Policía Nacional b) Reuniones comunitarias en los sectores c) Carta Compromiso 	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se gestionan los recursos para la implementación de los cambios planificados y se canalizan ayudas con organismos internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Presupuesto Anual 2021 b) POA 2021 c) Informe de apoyos económicos. 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Documento Externo
SGC-MAP

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plantilla de la Planificación de los Recursos Humanos y Plantilla de creación de cargo vacante. b) Formulario de requerimiento de personal c) POA 2021 de RRHH 	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Contamos con políticas de gestión de recursos humanos para fines de reclutamiento y selección de personal, con perfiles definidos en el Manual de Cargos y Competencia, una matriz de delegación de autoridad y suplencia y se realizan promociones tomando en cuenta las competencias requeridas para el puesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento de Reclutamiento y selección b) Manual de Cargos y Competencias c) Matriz de delegación de autoridad y suplencia d) Procedimientos de promoción y ascenso 	

<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Cargos y Competencia b) Oficios de solicitud de cambios de Funciones c) Oficios de Evaluación del candidato a) Acuerdo de desempeño d) Plan de capacitación 	<p>Debemos trabajar en la implementación de principios de equidad, merito, igualdad de oportunidades en la vida laboral de nuestros miembros</p>
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se ha gestionado los procesos de selección del personal, mediante la aplicación de evaluaciones psicométricas que se realizan a los aspirantes a cadetes y conscriptos.</p> <p>Se está trabajando en el reglamento de carrera policial para la profesionalización en materia policial y optar por obtención de rango.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aplicación de evaluaciones psicométrica b) Mesa de trabajo para la elaboración del reglamento de carrera policial. c) Informe de evaluaciones aplicadas 	<p>No contamos con un reglamento ni un plan de carrera policial</p>

<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se ha evidenciado el apoyo a una cultura del desempeño de todo el personal basado en resultados tanto de forma individual como en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdo y evaluación de desempeño b) Capacitación para aplicar la evaluación de desempeño a los evaluadores 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Contamos con una Dirección de Equidad de Género, la cual promueve iniciativas para la integración de la perspectiva de género en los planes, programas, proyectos, acciones, políticas existentes. Desde la Dirección de Recursos Humanos la organización tiene una base de datos con las informaciones más relevantes de los servidores, (rango, nombre, cédula, cargo, fecha ingreso, área donde labora, género, grupo ocupacional, estatus, sueldo. Nuestros miembros participan en programas de formación y/o actividades institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Dirección de Equidad de Género b) Matriz de estadísticas con datos generales 	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</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>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Se aplican las evaluaciones del Desempeño por Resultados identificando las necesidades de capacitación y reforzar las competencias de los miembros policiales, a fin de cumplir con los requisitos de desempeño del cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura de pantalla del SIARH b) Captura de pantalla de la plataforma de evaluación LPC c) Instructivo para la Administración y Manejo de las Pruebas por Competencias LPC d) Plan de capacitación 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Contamos con el Plan de Capacitación basado en las detecciones de necesidades actuales de las diferentes áreas y las solicitudes de formación del personal de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Evaluación anual del desempeño b) Plan de Capacitación c) Formulario de detección de necesidades 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>La Policía Nacional desarrolla y promueve las innovaciones por medio de la implementación de nuevas capacitaciones, interna y externas.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Convocatoria y registro de participantes en capacitaciones 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Listado de personal de permiso para capacitaciones c) Formulario de solicitud de permiso 	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>Realizamos capacitación constante de nuestro personal con diferentes entidades: IPE, INFOTEP, ICITAP, INAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Programa de formación b) Fotografías y listado de participantes 	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Contamos con escuelas de formación para los nuevos aspirantes a cadetes o conscriptos donde se adoctrinan para su rol policial.</p> <p>Contamos con un procedimiento de inducción al puesto de trabajo acorde a las funciones que van a desarrollar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Programa de formación b) Procedimiento de inducción, c) Fotografías y listado 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Contamos con políticas, procedimiento y protocolo para la movilidad interna y externa a fin de poder mantener un buen clima laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política y procedimiento de promoción b) Política y procedimiento traslado 	

<p>7) Desarrolla y promueve 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 promovemos métodos modernos de formación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Cursos, talleres, foros, mesas de trabajo online y/o virtual</p>	
<p>8) Planifica 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 relacionadas a la gestión de riesgo, conflicto de interés, enfoque de género y ética.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Fotografías y listado de participantes b) Informes de actividades</p>	
<p>9) 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.</p>		<p>No contamos con una evaluación de impacto costo/beneficio.</p>

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Se ha promovido una cultura de diálogo y comunicación totalmente abierta, mediante reuniones para dar informes de ejecución de actividades y retroalimentación y las conformaciones de los equipos de trabajos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Memorándum b) Oficio designando al personal para realizar trabajos c) Listado de participantes y minutas</p>	

	d) Informe	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	<p>Se han creados mecanismos de consultas donde nuestros empleados puedan aportar ideas y sugerencias a través de los buzones de quejas, reclamos y sugerencia.</p> <p>Se realizan reuniones de forma periódica en las diferentes dependencias de la institución donde se propicia la formación de grupos de trabajo, lluvia de ideas para la ejecución de planes, proyectos y definición de estrategia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Buzones de quejas, reclamos y sugerencias internos b) Redes Sociales c) Fotografías y minutas de reuniones d) Propuestas e) Sugerencia de mejoras 	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Jornadas de Planificación b) Fotografías y Listado de asistencia c) Minutas d) Comité de Calidad e) Comité de Seguridad y Salud en el trabajo 	

<p>4) Procura 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formularios de acuerdos de desempeño b) Evaluación de desempeño para todos los servidores 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se realizan anualmente encuestas de clima organizacional a los empleados, para determinar la imagen y rendimiento global de la institución, también se aplican encuestas para medir la satisfacción de los servicios internos que brinda la Policía Nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta de clima organizacional 202 b) Informe de resultados c) Plan de mejora encuesta clima 	<p>No se realizan encuestas de microclima.</p>
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se ha asegurado que los empleados opinen sobre las condiciones ambientales de trabajo a través de la encuesta de clima, que se realiza con apoyo del MAP.</p> <p>Contamos con la Dirección de Sanidad y el Hospital donde se hacen jornadas de vacunación y se dan asistencia médica a nuestros empleados y a nivel nacional tenemos las UNAP que le brinda atención primaria, también tenemos el comité de Seguridad y salud en el Trabajo, y un área de salud ocupacional que orienta.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Informe de encuesta de clima b) Informe de Salud c) Charlas de salud ocupacional d) Minutas de reuniones e) Fotos 	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>Tenemos establecida las jornadas laborales de acuerdo a la naturaleza del servicio. Facilidad de permisos de estudio realizando el procedimiento correspondiente, y reubicación del personal en estado de gestación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Comunicación b) Lista de servicio c) Permisos de estudios, paternidad, fallecimiento de familiares d) Licencias médicas. 	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resolución del consejo b) Fotografías c) Solicitud de ayuda d) Listado de ayuda 	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y	<p>Tenemos diferentes programas de bienestar para premiar a las personas de forma no monetaria como: Bono vivienda, tarjeta solidaridad, ración alimenticia, entrega de canastillas, entrega de útiles escolares, entrega de juguetes, operativos médicos.</p>	

deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<p>También tenemos el programa tu peso ideal, un gimnasio, un departamento de Deporte con múltiples disciplinas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotografías y Listado de beneficiarios b) Programa Tu Peso Ideal c) Gimnasio d) Listado de la diferentes disciplina y deportes que se practican. 	
---	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
e) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Lista de proveedores, b) Informe de reuniones de colaboradores comunitarios para combatir el delito 	
f) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el	Se desarrollan y se gestionan acuerdos y colaboraciones con instituciones en varios temas.	

<p>potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdo con universidades b) Acuerdo con las autoridades municipales para limpiar las calles y avenidas de chatarras c) Acuerdo con las autoridades judiciales para la descontaminación sónica medioambiental. 	
<p>g) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Existen acuerdos firmados donde se define la responsabilidad de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos y convenios b) Informes de cumplimiento de responsabilidades 	
<p>h) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>La institución ha llevado a cabo conversatorios y encuentros apropiados de alianza público-privada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de apoyo al Ministerio de Educación en la erradicación del analfabetismo b) Informes de encuentros en el Centro de Operaciones de Emergencia en fechas exclusiva donde se activa c) Convenio con INTEC para apoyar al desarrollo del Hospital de la Policía Nacional 	
<p>i) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el</p>	<p>Se seleccionan los proveedores aplicando las normas establecidas en la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones en todos sus aspectos.</p>	

contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> a) Documentaciones de licitaciones, b) Contratos c) Capturas de pantalla del portal de compras y contrataciones 	
--	--	--

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Contamos con nuestro portal (www.policianacional.gob.do/), 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Programa Facebook Life b) Policía TV c) Portal www.policianacional.gob.do/ d) Facebook Policía Nacional Dominicana e) Twitter: @PoliciaRD f) Instagram: policianacionalrd. 	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Se incentiva la participación y colaboración de los ciudadanos/clientes expresen sus necesidades, sugerencias y quejas, así como denuncien cualquier acto delictivo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes de los buzones de sugerencias b) Encuesta de satisfacción al cliente c) Comité de calidad d) Portal www.policianacional.gob.do/ 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>De ha definido el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes de nuestros servicios, a través de las encuestas de satisfacción, los buzones de quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formularios de queja, reclamos y sugerencias b) Encuestas de satisfacción del cliente. 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</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 contamos con el área de servicios al ciudadano, donde se definen y se detallan los servicios que ofrecemos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Carta Compromiso al Ciudadano b) www.policianacional.gob.do/ 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>Estamos alineados financieramente con los objetivos estratégicos a través del Plan Operativo Anual de acuerdo al presupuesto asignado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Operativo Anual (POA) 2022 b) Ejecución del presupuesto físico financiero institucional. 2022 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Se evidencia que los procesos financieros se realizan apegado a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades. A través del Sub-Portal de Transparencia Institucional se colocan los informes sobre la ejecución del presupuesto institucional. De igual manera los procesos de compras y contrataciones conforme un cronograma establecido.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sub-Portal de Transparencia institucional b) Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria MICM recibido DIGEPRES c) Plan Anual de Compra y Contrataciones d) Informe 	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria institucional a través de los expedientes y libramientos auditados por la Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República, cumpliendo con la Leyes y normativas vigentes. Se realizan análisis de oferta compras y contrataciones de bienes y servicios. La ejecución presupuestaria se publica mensualmente en la Página Web de la Policía Nacional. Además, se da cumplimiento a los controles internos que establece la Contraloría General de la República a través de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Portal de transparencia en Web b) Publicación de Presupuesto y su ejecución c) Informe de auditoría 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se asegura 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. utilizamos el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud de compra y contrataciones b) Captura de pantalla del SIGEF c) Rendición de cuentas d) Memoria Anual 	<p>No se evidencia la aplicación de contabilidad de costo</p>
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de</p>	<p>Contamos con un sistema de planificación y control presupuestario.</p>	

presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Evidencias: a) SIGEF b) Presupuesto anual de la Institución c) Presupuesto de proyecto	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el 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). Evidencias: a) Organigrama de la Policía Nacional b) Procedimientos de la DAF	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	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. Evidencias: a) SIARH b) SIGAC c) Sistemas de digitalización de documentos d) Sistema de identificación de huellas	

	e) Sistema de denuncia	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>Garantizamos que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Análisis delictivo b) Informes estadísticos c) Informes de buzones d) Síntesis periodística 	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Se evidencia que se aprovechan las oportunidades de transformación digital en los siguientes aspectos:</p> <p>Se lanzó el nuevo portal web de Transparencia de la Policía Nacional. Este portal web cumple con lo establecido en la Resolución No. 002-2021, de este año 2021 de la DIGEIG, que crea el Portal Único de Transparencia y Establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia actualizo la Licencia Plesk de correo electrónico institucional.</p> <p>Se puso en funcionamiento el Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio). Este Sistema permite una estandarización de las listas de servicio que será elaborado por las Divisiones Adjuntas de Recursos Humanos de cada dependencia policial.</p>	

	<p>Se puso en funcionamiento el Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones, para llevar el inventario de equipos de comunicaciones en la Policía Nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) https://www.policianacional.gob.do/transparencia/ b) Captura de pantalla del Sistema para la Gestión del Servicio Policial (Lista de Servicio) c) Pantalla de captura del Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Contamos con canales internos para difundir la información entre la dirección y los diferentes departamentos y miembros de la institución.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memorándum y Oficios b) Órdenes Generales c) Internet d) Correo electrónico institucional. e) Aplicativo en el SIARH 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Controlamos la información sobre las denuncias recibidas y contamos con un departamento de Estadísticas y Cartografía, que asegura que la</p>	

	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Compendio Política Institucional b) Modelo de Comunicación Estratégica 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Se realizan intercambios permanentes de conocimiento entre el personal de la organización sobre las tareas institucionales a través de los manuales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Minutas de reuniones de retroalimentación b) Programas de capacitación c) Foros d) Manual de Organización y Funciones e) Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<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 Reglamentos de libre acceso a la información.</p>	

	Evidencias: a) Página web b) Intranet c) Foros d) Ruedas de prensa e) Notas de prensa f) Portal de la OAI	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<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> Evidencias: a) Manual de Políticas, procesos y Procedimientos b) Formulario de acuerdo de confidencialidad	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Se evidencia diseño y desarrollo de la tecnología de acuerdo a los lineamientos establecidos en los planes estratégicos y operativos.</p> Evidencias: a) Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio)	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones c) Sistema de Información y Administración de Nomina de Recursos Humanos (SIANRH) d) Sistema de Mando y Control de Acciones Preventivas Basado en Tabla Mínima de Acción (TAM) e) Sistema Policial de consultas Criminológicas (SPCC) 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia el monitoreo y evaluación sistemática de la relación costo-efectividad de las tecnologías utilizadas.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>Se identifica uso de nueva tecnología para simplificar la entrega de certificaciones de vehículos Robados, en la cual el ciudadano solicitaría y recibiría las certificaciones de manera digital por un portal web.</p> <p>Se implementó un plan piloto en la Dirección Regional Santo Domingo Oeste, P.N. (Los Alcarrizos), con Cámaras Corporales y Armas Eléctricas No Letales (Taser), Este macro producto tecnológico surge como respuesta la necesidad de fortalecer el trabajo preventivo de la Policía Nacional mediante la supervisión y el uso no letal de la fuerza. En esta primera fase contemplamos la incorporación de los sets de cámaras corporales tipo policial para servicios de patrullaje con software de gestión de evidencias visuales y los sets de pistolas eléctricas no letales (Taser) totalmente integrables entre sí, en un ecosistema tecnológico.</p>	

	<p>Se puso en funcionamiento el nuevo Sistema Policial de consultas Criminológicas (SPCC), en su versión 2.0, ha sido rediseñado en su totalidad para brindar un centro de información centralizado, interconectado con distintas fuentes de datos internas y externas</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Certificaciones de manera digital por un portal web b) Cámaras Corporales y Armas Eléctricas No Letales (Taser) c) Sistema Policial de Consultas Criminológicas (SPCC) 	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Se evidencia el uso de la tecnología como apoyo del personal en la realización de sus tareas a través de una PC que tiene instalada herramientas como son el paquete de office, Backus. Intranet, OneDrive, Outlook, web, carpetas compartidas.</p> <p>Nuevo Portal Web de Transparencia de la Policía Nacional</p> <p>El correo electrónico institucional es ofrecido a través del portal web webmail.policia.gob.do</p> <p>Fortalecimiento del Datacenter y áreas de monitoreo como lo son el NOC (Network Operation Center) y el SOC (Security Operation Center),</p> <p>Se puso en funcionamiento el Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio). Este Sistema permite una estandarización de las listas de servicio que será elaborado por las Divisiones Adjuntas de Recursos Humanos de cada dependencia policial, lo cual permitirá auditorías</p>	

	<p>constantes del personal policial por parte del mando superior correspondiente, con datos precisos</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura de pantalla del portal web de Transparencia de la Policía Nacional b) Informe del fortalecimiento del Datacenter (Centro de Datos de la Policía Nacional) c) Captura de pantalla Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio) 	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</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>Tenemos una aplicación móvil, que permite a los ciudadanos realizar reportes anónimos vía la aplicación, permitiendo a los ciudadanos recibir dichos 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> d) Certificación de Plan Piloto y Acta de Denuncia e) Aplicación móvil TUPOLICIAPP, disponible en Android y Apple f) Captura de pantalla del sistema g) Certificación. 	

6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	<p>Se han implementado normas y protocolos para la protección efectiva de la data y seguridad cibernética que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Normas OPTIC b) Antivirus c) Otras herramientas de protección de datos 	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	<p>Se creó una política de disposición o eliminación de activos de tecnología y medios de almacenamientos DSTI-PI-01.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Políticas de eliminación de residuos tecnológicos 	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se ha garantizado el uso eficiente de las instalaciones basado en las necesidades de la organización.</p> <p>Contamos con contratos de mantenimiento de la flotilla vehicular para evitar su depreciación a corto plazo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitudes de Mantenimiento de las oficinas b) Solicitudes de mobiliarios y equipos c) Fotografías de infraestructura 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Las diferentes dependencias de la Policía Nacional tienen la adecuada accesibilidad a sus instalaciones a los empleados y ciudadanos clientes. Cuenta letreros de identificación del edificio, entrada y salida al parqueo debidamente señalizada. Se está estandarizando el modelo de construcción en los destacamentos para lograr instalaciones seguras y efectivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planos y listados de proyectos en ejecución b) Fotografías de las áreas c) Informe de mantenimiento a instalaciones 	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<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>No se evidencia políticas integrales para el reciclaje seguro</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, equipamientos y materiales usados y en otras áreas se dan mantenimientos a las edificaciones atendiendo a sus requerimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos interinstitucionales (con POLITUR), b) Presupuesto para mantenimiento a infraestructura física y a equipos tecnológicos c) Departamento de Ingeniería y de Soporte Técnico 	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	N/A	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mantenimiento de vehículos b) Registro de asignación de vehículos c) Memorándums 	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los	Contamos con una adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y	No tenemos parqueo suficiente para satisfacer las necesidades

Documento Externo
SGC-MAP

<p>ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ubicación de instalaciones b) Fotografía parqueo para minusválido c) Fotografía de rampa para minusválido 	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Tenemos elaborado nuestro mapa de Procesos y nuestros manuales de políticas y procedimientos por áreas con asesoría externa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mapa de procesos de Nivel I b) Mapas de procesos Nivel II por áreas c) Manuales de políticas Procesos y procedimientos por área 	<p>No tenemos el 100% de todas las direcciones con su manual de procesos y procedimientos elaborados</p>
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Se ha diseñado e implementado sistemas para gestionar procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Digitalización de los archivos b) Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH c) Evaluaciones psicológicas Piscowep d) Certificaciones e) Sistema de denuncia 	

	<ul style="list-style-type: none"> f) Sistema para la Gestión del Servicio Policial (Lista de Servicio) g) El Sistema Tabla Mínima de Acción (TAM) h) Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones i) Sistema Policial de consultas Criminológicas (SPCC) 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Matriz de riesgo b) Planes de Acción c) Planes de evacuación d) Programa anual de auditoria 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se ha identificado a los propietarios del proceso en la estructura documental y de forma estandarizada se describen las responsabilidades de todas las áreas involucradas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Caracterización procesos b) Mapa de procesos I, II nivel c) Manual de Políticas, Procesos y procedimientos 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento de orden de arresto b) Procedimiento de orden en flagrante delito 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se impulsa la innovación al prestar atención a las buenas prácticas, se reciben comisiones de Colombia para recibir asesoría y también se visitan países como Estados Unidos, Taiwán, China y Colombia para conocer sus procesos. De igual forma se envían cadetes a terminar su preparación en Chile y Panamá.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de visitas de comisiones colombianas, Fotos b) Informe de visitas a otros países, fotos c) Listados de cadetes formados en otros países, fotos 	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Tenemos establecido objetivos de resultados orientados a brindar servicios a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Carta Compromiso al Ciudadano 	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se revisan y se aplican mejoras a los procesos de protección de datos, se hacen respaldo de las informaciones almacenadas en nuestros servidores manteniendo un <i>Back up</i> actualizado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sistemas de <i>Back up</i> 	<p>No se evidencia</p>

--	--	--

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	Se involucra a través de encuestas internas y encuesta a los servicios ofrecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Evidencias: a) Informes de aplicación de encuestas b) Carta Compromiso al Ciudadano	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Tenemos una aplicación móvil, que permite a los ciudadanos realizar reportes anónimos vía la aplicación, permitiendo a los ciudadanos recibir dichos servicios sin necesidad de estar presente en un destacamento. Se implementando un sistema de servicio en línea para expedir las certificaciones emitidas por el departamento de investigaciones de vehículos robados. Evidencias: a) Aplicación móvil TUPOLICIAPP, disponible en Android y Apple b) Captura de pantalla del sistema c) Certificación	

3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		

	<p>Contamos con la Dirección de Equidad de Género donde se garantiza que sea aplicada la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes/ ciudadanos</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Manual de funciones de la Dirección de Equidad de Género</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Promovemos la accesibilidad a la organización en varios formatos como página web, programa de televisión, murales, rueda de prensa, horario para denunciar 24 horas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Facebook b) Instagram c) Horarios de trabajo 24 horas en áreas de acceso a denuncias d) Brochures e) Videos f) Spots publicitarios en diferentes idiomas g) Mural digital</p>	

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se ha definido la cadena de servicio alineándonos a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan</p>	

	<p>Nacional Plurianual del Sector Publico (PNPSP), Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Operativo Anual (POA) b) Plan Estratégico Institucional c) Carta Compromiso al Ciudadano 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de 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, INTRANT, DGM, DNCD, JCE).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos b) Informes c) Comunicaciones d) Solicitud de información 	
<p>3) Crea 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 y transformación de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Comisionado de la Reforma Policial b) Convenio de colaboración del MAP c) Informe operativo COE d) Fotos de mesa de trabajo e) Listados de participantes 	

<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p> Creamos las condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mesas de trabajo b) Reuniones con asesores externos c) Listados de participantes d) Minutas y fotografías 	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de asistencia al programa 9-1-1 b) Plan Navidad segura c) Plan Semana Santa Segura d) Plan relámpago e) Plan de emergencia quédate en tu casa 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia la asociación en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Convenio de colaboración del MAP b) Informe operativo COE c) Fotos de mesa de trabajo d) Reuniones con asesores y analistas de otra organización 	

	e) Listados de participantes Solicitud de colaboración f) Análisis de perfil delictivo g) Solicitud de historial delictivo	
--	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
I) 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).	<p>Se evidencia la realización de Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano del mes de Julio 2021, realizado por el Dpto. de Planificación y Desarrollo Adjunto a la DCRH y Dpto. De Calidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo de la PN arrojando un 88% del promedio total de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio en general, por parte de nuestros clientes.</p> <p>Aplicamos encuestas a los ciudadanos/clientes sobre satisfacción del servicio recibido. El nivel de satisfacción por preguntas es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Eficacia/Confiabilidad 90% 2) Capacidad de repuesta 83% 3) Responsabilidad/Confianza 94% 4) Empatía/Accesibilidad 92% 	

	<p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Se evidencia la realización de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2021 a los clientes/ciudadanos en la cual expresaron su satisfacción en los diferentes puntos:</p> <p>1) Atención personalizada: 94%</p> <p>2) Trato al personal: 93%</p> <p>3) Información clara y comprensible: 94%</p> <p>4) Confianza que transmite el colaborador: 94%</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	N/A	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) estamos calificados en 100%.</p> <p>En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.</p> <p>Lo referente a la profesionalidad y confianza en el cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de gestión 84%</p>	

	<p>En la dimensión seguridad, 90% de los usuarios de que la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.</p> <p>En la dimensión de empatía, en la información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión fue suficiente y útil, contestaron un 90% y la información personalizada que le dieron 95%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> b) Evaluación Portal de Transparencia DIGEIG c) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>En los resultados arrojados en la aplicación de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, se puede evidenciar el nivel de confianza generado en los clientes/ciudadanos de un 94% de satisfacción.</p> <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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos b) Reporte de Revisión semanal de operaciones: Policía Nacional, DIGESETT y MOPC 	

--	--	--

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se ha evidenciado el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios mediante la valoración de los servicios recibidos por el cliente/ciudadano según la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021. Con un 93% en forma global la profesionalidad en el trato que le ha dado el personal que le brinda el servicio en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<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.</p> <p>La accesibilidad está valorada en un 92% y el horario de atención al público en un 91%, así como las instalaciones de la institución son fácilmente localizables en un 87%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</p>	

<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<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>La capacidad de repuesta valorada en 83%, el tiempo que tuvo que esperar hasta que lo atendieran 81% y el tiempo que normalmente tarda la institución en dar repuesta al servicio solicitado 87%. El estado físico del área de atención de los servicios 74%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021 se muestra 86% de los usuarios de la Policía Nacional. De los encuestados el 62% representan el género masculino y el 38% refleja la percepción del género femenino. Con relación a la edad de 18 – 38 el 60.25%, de 39 – 59 el 32.30% y mayor de 60 el 7.44%.</p> <p>En algunas instalaciones para brindar servicios de forma presencial a ciudadanos con algún tipo de discapacidad, tenemos rampa para facilitar el acceso.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</p>	

5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Se evidencia una satisfacción de un 95% con relación a la innovación (modernización) de las instalaciones y los servicios. La certificación de vehículos de motor y otras están online.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>Se evidencia una satisfacción de 72% que es el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado que va de la mano con la agilidad de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Se evidencia una satisfacción de un 95% de la modernización de las instalaciones y equipos que va de la mano con la digitalización en la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>Se evidencia una satisfacción de un 81% con relación al factor tiempo que tuvo que esperar el ciudadano/clientes hasta que se le atendiera.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Se evidencian acciones correctivas implementadas a través del Sistema 9-1-1, la institución cuenta con buzones de Sugerencias y Quejas, gestionadas a través del Comité de Calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe del sistema de emergencia 9-1-1 b) Informe de Quejas y Sugerencias Interna 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>Se evidencia el cumplimiento de los estándares de calidad en los procesos de revisión en el llenado de las actas de denuncias y de contravención y las auditorías internas y externas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de revisión de actas de denuncias b) Informe de revisión de actas de contravención c) Informe de auditoria 	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Se evidencia que la institución cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, donde presenta todos sus servicios y se compromete con el cumplimiento de plazos particulares para los servicios más comúnmente brindados. Durante las mediciones</p>	

	<p>más recientes se obtuvo un nivel de cumplimiento de un 99 % a nivel general de los servicios comprometido</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano, enero-octubre 2021</p>	
--	---	--

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con once (11) canales de información. La preferencia de servicio para nuestros ciudadanos fue de un 13% vía internet; un 10% vía telefónica, y un 77% por la vía presencial.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Televisión b) Mural digital c) APP digital d) Twitter e) Facebook f) Instagram g) Notas de prensa h) YouTube i) Web j) Informe de satisfacción ciudadana 2021</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha logrado un 98% en el promedio de los 12 meses del año 2021, en la evaluación mensual al portal de transparencia por parte de la DIGEIG.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes mensuales DIGEIG 2021 b) Tablero de indicadores 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Se evidencia que se monitorean los Planes Operativos Anuales de la institución, mediante los indicadores de resultados. Estos indicadores reflejan el cumplimiento de las metas establecidas en el marco de los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes trimestrales de los POA por dirección 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Se evidencia en el sistema de indicadores de Monitoreo y medición de la Gestión Pública, la Policía Nacional se encuentra</p> <ul style="list-style-type: none"> a) SISMAP: 93.23% b) ITICGE: 88% c) NOBACI: 3% d) Cumplimiento de la Ley 200-04: 94% e) Gestión Presupuestaria: 100% f) Contrataciones Públicas: 95% g) Transparencia Gubernamental: 98% h) Iniciativas: 100% 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>100% de satisfacción en la accesibilidad con relación al horario se labora 24 horas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de satisfacción ciudadana 2021 	
6) Tiempo de espera.	<p>Se evidencia una satisfacción de un 81% en relación al factor tiempo de espera a la solicitud del</p>	

	<p>servicio por los ciudadanos/ clientes que respondieron la encuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se evidencia una satisfacción de un 72% de satisfacción en el tiempo de espera en los servicios solicitados que están definidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</p>	
8) Costo de los servicios.		No se han realizado mediciones
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Se evidencia mediante la Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada por el MAP, y se encuentra en la página web disponible a la ciudadanía en general.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Carta Compromiso al Ciudadano</p>	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>Se evidencia a través de la encuesta de satisfacción y los buzones de quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes de quejas, reclamos y sugerencias</p>	

<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Contamos con canales de información y comunicación, a través de los cuales los ciudadanos clientes pueden tramitar sus quejas, reclamaciones y sugerencias sobre los procesos de los servicios que ofrece la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Quejas, reclamos y sugerencias b) Informes de acciones implementadas 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia la automatización en los servicios de solicitud de certificaciones, las consultas de los miembros de la institución el SIARH, y grado de modernización en las instalaciones y los equipos en 95%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021 se muestra que los encuestados el 62% representan el género masculino y el 38% refleja la percepción del género femenino.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos 	
<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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de</p>		<p>No se evidencia la revisión periódica realizada con los todos grupos de interés para supervisar sus necesidades</p>

interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		
--	--	--

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Se evidencia a través de los servicios ofrecidos en la Carta Compromiso. Evidencia: a) Carta Compromiso al Ciudadano PN	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	En el portal de transparencia actualmente se refleja un 98% en el indicador de transparencia gubernamental. Evidencia: a) Captura de pantalla resultado indicador transparencia.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>El 70% es el nivel cumplimiento General de la organización del POA, al finalizar el 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe semestral POA</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La institución involucra al alto mando y medio en la toma de decisiones. Se hacen consultas a todos los niveles en el proceso de formulación del PEI 2021 – 2024. Y se realización acciones para dar a conocer a todo el personal el marco estratégico institucional (misión, visión y valores).</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Fotografías de reuniones</p> <p>b) Foros, Jornadas</p> <p>c) Listas de asistencia</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se aplican Encuesta de Clima Organizacional donde se expresa acciones que se deben mejorar, así como la conformación de diferentes comités para identificar y gestionar la mejora continua de los servicios y procesos como el comité de calidad donde se elabora la Autoevaluación CAF y el Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, ambos conformados por diferentes personas de diferentes áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Conformación del Comité de Calidad</p> <p>b) Aplicación de la Encuesta del Clima organizacional</p> <p>c) Conformación del Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo</p>	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional:</p> <p>En el año 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Austeridad y Combate a la Corrupción - 91.64% b) Identificación con la Institución y Valores – 92.13% <p>En el año 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Austeridad y Combate a la Corrupción - 88.19% b) Identificación con la Institución y Valores – 88.11% <p>En el año 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Austeridad y Combate a la Corrupción - 86.03% b) Identificación con la Institución y Valores – 86.39% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia a través de la aplicación de encuesta de Clima Laboral a todos los miembros de la Policía Nacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de Encuesta de Clima Laboral 	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>		<p>No se ha medido la responsabilidad social de la organización</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>La Policía Nacional está en un proceso de transformación por lo que esta apertura al cambio</p>	<p>No se evidencia la medición de la apertura de la organización para el cambio y la innovación</p>

	<p>y a la innovación. Actualmente están conformadas diferentes mesas de trabajo con los miembros de la Policía Nacional y el Comisionado de la reforma y su equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Mesas de trabajos</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2021 Uso de herramientas tecnológicas 80%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Clima Laboral</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>a) En el año 2018 Normativa y Proceso 90.08%</p> <p>b) En el año 2020 Normativa y Proceso 86.78%</p> <p>c) En el año 2021 Normativa y Proceso 83.03%</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional</p>	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo,	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:	

<p>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>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>En el año 2021 Liderazgo y Participación – 85.13% Disponibilidad y Recursos – 75.19% Comunicación – 85.92% Impacto de la Encuesta –74%</p> <p>Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional</p>	
<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>En el año 2021 Normativa y Proceso – 83.03%</p> <p>Evidencias:</p>	

	a) Informe Encuesta de Clima Organizacional	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>96% de los trabajadores se evalúa mediante acuerdo de desempeño año 2020.</p> <p>100% de los trabajadores se evalúa mediante acuerdo de desempeño año 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Reporte de SISMAP</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Se evidencia que el Capacitación Especializada y Desarrollo de los miembros están de acuerdo en un 81.91% que la Policía Nacional ofrece oportunidades para desarrollar y entrenarlos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2018 Comunicación – 91.67%</p> <p>En el año 2020 Comunicación – 88.18%</p> <p>En el año 2021 Comunicación – 85.92%</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<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>En el año 2021 Reconocimiento Laboral – 81.69%</p> <p>Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<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>En el año 2021 Mejora y Cambio – 81.46%</p> <p>Evidencias: a) Informe encuesta de Clima Organizacional</p>	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:	

	<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>En el año 2021 Calidad de Vida Laboral – 85.02% Colaboración y Trabajo en Equipo – 86.30% Liderazgo y participación – 85.13% Identidad con la Institución y valores –86.39%</p> <p>Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</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>En el año 2020 Satisfacción en el balance trabajo familia 74.71%</p> <p>En el año 2021 Satisfacción en el balance trabajo familia 76.70%</p> <p>Evidencias:</p>	

	a) Informe Encuesta de Clima Organizacional	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<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>En el año 2021 Equidad y Género – 76.62%</p> <p>Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<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>En el año 2021 Calidad de Vida Laboral – 85.02%</p> <p>Evidencias: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2018 Servicio Profesionales de Carrera – 88.63%</p> <p>En el año 2020 Servicio Profesionales de Carrera – 84.16%</p> <p>En el año 2021 Servicio Profesionales de Carrera – 81.30%</p> <p>Evidencias: a) Informe encuesta de Clima Organizacional</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2018 Liderazgo y Participación – 91.20%</p> <p>En el año 2020 Liderazgo y Participación – 87.83%</p> <p>En el año 2021 Liderazgo y Participación – 85.13%</p> <p>Evidencias: a) Informe encuesta de Clima Organizacional</p>	

<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</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>En el año 2021 Capacitación Especializada y Desarrollo – 83.91%</p> <p>Evidencias: a) Informe encuesta de Clima Organizacional</p>	
--	--	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, 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>En el año 2020</p>	

	<p>Absentismo en 2.23% Rotación del personal en 3.3%</p> <p>En el año 2021 Absentismo en 2.19% Rotación del personal en 5.4%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plantilla de absentismo b) Plantilla de rotación del personal policial 	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional:</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>En el año 2021 Nivel de Mejora y Cambio – 81.46%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe encuesta de Clima Organizacional 	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>2019 1,562 a nivel nacional a las áreas de Inspectoría y Asuntos Internos.</p> <p>2020 1,837 a nivel nacional a las áreas de Inspectoría y Asuntos Internos.</p> <p>2021</p>	

	<p>2,541 a nivel nacional a las áreas de Inspectoría y Asuntos Internos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Memorándum de castigo.</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</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> <p>a) Cronograma de charlas b) Listado de participantes en las charlas</p>	
<p>5) 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>Tenemos el número de participantes entre Maestría, Diplomados, Seminarios, Cursos talleres, Conferencias, Charlas:</p> <p>Año 2018 Capacitaciones – 101 Capacitados – 2,276</p> <p>Año 2019 Capacitaciones – 150 Capacitados – 4,848</p> <p>Año 2020 Capacitaciones – 90 Capacitados – 3,739</p> <p>Año 2021 Capacitaciones – 105 Capacitados – 4,589</p> <p>Se recibieron en los buzones de quejas, reclamos y sugerencias:</p> <p>Desde octubre a diciembre 2020</p>	

	<p>Sugerencia -4 Quejas -4 Reconocimiento -4 Reconocimientos y sugerencia -1 Reconocimientos y quejas -1</p> <p>Desde enero a diciembre 2021 Sugerencia -17 Quejas -12 Reconocimiento -13 Reconocimientos y sugerencia -2 Reconocimientos y quejas -1 Satisfacción – 1 Reclamos -2</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de capacitación b) Estadística de comportamiento de QRS 	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se evidencia que al 100% del personal se le realizan evaluaciones por desempeño para medir su rendimiento individual anualmente tomando en cuenta el cumplimiento de los establecido en los Acuerdos de Desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Evaluaciones por Desempeño b) Acuerdos de Desempeño 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	

	<p>En el año 2020 Nivel de uso de las tecnologías 85.09%</p> <p>En el año 2021 Nivel de uso de las tecnologías 80.15%</p> <p>Evidencias: a) Informe encuesta de Clima Organizacional</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de un 90% de la ejecución del Plan de Capacitación Anual que contempla el monto de cada capacitación y contamos con un Instituto Policial Especializado que maneja un presupuesto para formación.</p> <p>Se evidencia que a través del Plan de Cooperación Triangular Colombia- Estados Unidos de América y Rep. Dom., en el año 2021, se han realizados: 328 Diplomados 103 Seminarios 217 Asesoría</p> <p>Evidencias: a) Plan de capacitación Anual b) Plan de Cooperación Triangular Colombia – Estados Unidos de América y Rep. Dom.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo 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>Evidencias: a) Lista de reconocidos b) Fotografías c) Pergamino</p>	

--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.I. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>l) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>La dirección General promueve actividades de acercamiento de impacto positivos 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"> a) Listado de participante en charla b) Fotos de actividades deportivas en las comunidades c) Fotos de reuniones con la comunidad 	

2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se han realizado mediciones
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se han realizado mediciones
4) 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.		No se han realizado mediciones
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>Se evidencia que la Institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética 98% puntuación en el ranking de transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe monitoreo DGEG</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<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>Evidencias:</p> <p>a) Informe mensual</p> <p>b) Fotos</p>	No se realizan estudios de eficiencia en la reducción del consumo de electricidad

<p>7) Opinión pública 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>Se evidencia que la Institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética 98% puntuación en el ranking de transparencia. Y en las encuestas de percepción pública también los resultados son muy favorables con una valoración en la accesibilidad de los servicios que ofrece en la Policía Nacional de un 93% de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura de pantalla del Cuadro de Mando Integral PN b) Informe de encuesta de satisfacción 2021 	

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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe semanal de actividades. b) Informe y fotografías de operativos 	<p>No se han realizado mediciones</p>

	c) Fotografías en los comedores	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>Tenemos implementado el modelo de comunicación que uno 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nota de prensa b) Informe del encuentro c) Fotografías con los líderes comunitarios 	No se evidencia la medición de la frecuencia de las relaciones con los grupos de interés relevantes
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>Se han recibido a través de las redes sociales los siguientes.</p> <p>Número de visitas: 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facebook: 101,000 • YouTube: 25,000 • Instagram: 335,000 • Twitter: 559,600 <p>Número de visitas: 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facebook: 106,557 • YouTube: 26,000 • Instagram: 358,186 • Twitter: 571,431 	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente	Se evidencia el apoyo sostenido como empleador a las políticas de diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente	

<p>desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>desfavorecidas contamos con dos (2) personas con discapacidad, una en la Dirección de Planificación y Desarrollo y la otra en DIGESETT</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Designación de personal b) Fotos 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Nuestro Hospital abrió sus puertas a los empleados, a su familiares y personas que tenían COVID-19 para brindar servicios médicos y realizo jornadas de vacunación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Personal vacunado b) Personal atendido en UCI por COVID-19 c) Hospitalizado por COVID-19 	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Relanzamos el Plan de Cooperación Triangular COL-USA y RD para elevar capacidades de nuestra Policía Nacional. A través de este se recibieron asesorías de comisiones de Colombia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos b) Convenio c) Fotografías d) Listado de participante e) Informe 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo</p>	<p>Se evidencia que se trabaja en coordinación con la Administradora de Riesgos Laborales las directrices para la prevención de riesgos de salud y de</p>	

<p>de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>accidentes de donde se han reportado en la institución casos de accidentes laborales y/o de trayectos:</p> <p>Años: 2019 1,737 2020 1,461 2021 1,372 Y lo que va del año 473</p> <p>Evidencias: a) Reporte de accidentes</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>		<p>No se han realizado mediciones</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>2019</p> <p>Se evidencia en los resultados de la Encuestas de Expectativa Externa el nivel de valoración general del servicio un 83.79% del nivel de satisfacción.</p> <p>Se evidencia los resultados de las Encuestas de calidad del servicio en un 81% de nivel de satisfacción realizada internamente.</p>	

	<p>2021</p> <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 es de 99%.</p> <p>Aplicamos encuesta de satisfacción a los usuarios para identificar su percepción con el servicio brindado por la institución y es de 88%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes de resultados evaluación Carta Compromiso 2020 – 2021 b) Informe de resultados de encuesta por servicio 	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>Se evidencian resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los servicios ofrecidos), que se encuentran plasmados en la Memoria Institucional 2021.</p> <p>Sometido a la acción de la justicia 20,156 casos</p> <p>Casos resueltos 28,248</p> <p>Casos pendientes 18,860</p> <p>Vehículos recuperados 785</p> <p>Motocicletas recuperadas 2,684</p> <p>Armas de fuego recuperadas 2,451</p> <p>Celulares recuperados 2,319</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memoria Institucional 2021 b) Informes de seguimiento del POA 	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>27 buenas prácticas intercambiadas con la policía nacional de Colombia en el año 2019.</p>	

	<p>32 buenas prácticas de intercambio a través del Plan de Cooperación triangular Colombia-Estados Unidos y Republica Dominicana en el año 2021</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Asesoría para desarrollar el Plan de Carrera y Evaluación de Desempeño. b) Asesoría Técnicas a través del Plan de Cooperación triangular Colombia-Estados Unidos y Republica Dominicana en el año 2021 	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Se evidencia que del año 2020 se han firmado 2 acuerdos y 2 convenios interinstitucionales.</p> <p>Se evidencia la firma de siete (7) acuerdos y siete (7) convenios en el año 2021</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>2018</p> <p>Se evidencia 1 auditoria en gestión de calidad de vida de los miembros de la Institución mediante un censo.</p> <p>2021</p> <p>Se evidencia 2 auditoría externa (pago de nómina y de gestión de procesos).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de censo agentes policiales 2018 b) Informe de auditoria 	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Contamos con una (1) aplicación Tu PoliciAppRD que permite a los ciudadanos reportar hechos que afectan la convivencia pacífica y la seguridad</p>	

	<p>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.</p> <p>Tenemos un sistema de consulta ciudadana para la ubicación de vehículos retenidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura de pantalla Tú Policía APP RD. b) Captura de pantalla del Sistema consulta ciudadana para la ubicación de vehículos retenidos. 	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>La Policía Nacional obtuvo una calificación de un 88%, en el primer semestre del 2022, en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (ITICGE 2022).</p> <p>Se creó un proyecto para simplificar la entrega de certificaciones de vehículos en el Departamento de Investigaciones de Vehículos Robados, en la cual el ciudadano solicitaría y recibiría las certificaciones de manera digital por un portal web.</p> <p>Se obtuvo las siguientes certificaciones de Normas obtenidas de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación y la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)</p> <ul style="list-style-type: none"> c) A3, Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, La NORTIC A3 es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano. 	

	<p>d) EI, Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales: La NORTIC EI establece las directrices que deben seguir los organismos gubernamentales para establecer una correcta comunicación con el ciudadano por medio de las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) https://www.policianacional.gob.do b) Captura de pantalla del sistema de indicadores de Monitoreo y medición de la Gestión Pública, la Policía Nacional 	
--	---	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se evidencia que la Institución elabora Informes de Ejecución Financiera mensualmente y se publican en el portal de transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Publicación en el portal de transparencia de la página de la Policía Nacional b) Plan de capacitación anual. 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Aplicamos acciones de mejoras a los procedimientos de las diferentes áreas, con asesores externo para mejorar los productos o servicios, luego de identificada la problemática, se hace reuniones con los involucrados para hacer el análisis causa raíz, usando la metodología de lluvia</p>	

	<p>de ideas o causa efecto, se diseña un plan de acción donde se identifican los responsables y las acciones con sus tareas a realizar. Luego se hace la implementación de las acciones y comprobamos que la implementación sea eficaz.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Minutas y fotografías de mesas de trabajos b) Procedimientos actualizados c) Plan de acción 	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>En el primer semestre del 2020, la Institución obtuvo una valoración de 95.25 puntos en el promedio general de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p>Valoración 99.08 del primer semestre del 2021 en el SMMGP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de evolución de indicadores al corte del I de junio 2020. b) Informe de evolución de indicadores al corte del I de junio 2021. 	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>En los acuerdos y convenios firmados, se ejecuta las acciones definidas dentro de los mismos y lo convenido entre cada una de las partes.</p>	No se evidencia las mediciones sobre la eficacia de las alianzas
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo:	<p>Se realizan trabajos de valoración SIARH, remisión de información mediante correos institucionales no uso del papel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema para administración del 	

<p>reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>talento humano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valoraciones de la Dirección Administrativa y Financiera. • Proceso de vacaciones, reducción de uso de papel en la tramitación. • En la contravención el pago de multa vía electrónica en la APP tu policía verificar saldo. • Tramite de vehículos retenido consulta electrónica. • Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio). • Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones. • Sistema de Información y Administración de Recursos Humanos (SIARH). <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) listado de correo institucional. b) Captura de pantalla de las aplicaciones. 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se evidencia el monitoreo del nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores del sistema en el cuadro de mando integral gubernamental</p> <p>Iniciativas: 100% SISMAP: 93.23% ITICGE: 93% NOBACI: 3%</p> <p>Cumplimiento de la Ley 200 04: 100% Contrataciones Públicas: 95% Transparencia Gubernamental: 98% SISACNOC (Gobierno Central): 82% Carta Compromiso al Ciudadano: 99%</p>	

<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Se evidencia que en el año 2020 se recibió un reconocimiento por buenas prácticas inclusivas para las personas con discapacidad por el Consejo Nacional de Discapacidad CONADIS.</p> <p>2021 se recibieron tres placas de reconocimientos por buenas prácticas inclusivas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Publicación en Facebook de la Policía Nacional</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se evidencia el gasto en los informes trimestrales de ejecución financiera. Ejecutándose el presupuesto a fin de año en un 99.33% en el año 2021. A la fecha un se ha ejecutado 48.69% para cumplimiento de lo presupuestado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de ejecución presupuestaria trimestral y semestral</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>		<p>No se evidencia</p>

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.