

**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 2023**

## 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
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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>La Constitución de la República Dominicana tiene establecido en su artículo No. 255 la Misión de la Policía Nacional motivo por el cual no puede ser modificada.</p> <p>Para la formulación de la visión institucional fueron realizadas jornadas con el alto mando, generando como resultado la proyección de la visión estratégica hasta el año 2030, además se aplicó una metodología de construcción conjunta, participativa y consultiva con sesiones de trabajo denominada horizonte institucional, con la finalidad de interactuar con los diferentes grupos de interés, primero nuestros policías, gobierno, sociedad civil y diferentes sectores de la sociedad con la finalidad de identificar los retos de nuestra Institución en el nuevo contexto, teniendo presente la visión de los diferentes actores de nuestra sociedad, así como también mesas de técnica para la actualización PEI.</p> <p>En la formulación del PEI 2016 – 2020 el marco institucional y sustentado con la cartilla de lineamiento institucional de la Policía Nacional en su primera versión 2017 y esta actualizada en su 2da. Versión noviembre del año 2020, aprobada por el</p>	

consejo superior policial donde se mantuvo los tres (3) valores institucionales: disciplina, integridad, vocación del servicio, la cual es utilizada para el fortalecimiento de la Doctrina y Cultura Institucional, afianzar el respeto y garantías de los derechos ciudadanos y robustecer de la imagen de la Policía Nacional ante la ciudadanía, además en la actualización del Plan Estratégico Institución 2021-2024, con los grupos de interés.

Nuestro marco institucional está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) en el Objetivo General:

1.1: Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.

1.2: Imperio de la ley y seguridad ciudadana.

También con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en:

16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusiva – metas 16.5 / 16.6 / 16.10.

De igual forma en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) en su política priorizada, Seguridad ciudadana: Hacia una sociedad segura y protegida en el eje:

OE. 1. Prevención integral de la convivencia y seguridad ciudadana

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>En el Instituto Policial de Estudio, en la formación de nuestros agentes policiales se le da a conocer la Misión, Visión, Valores, Objetivos y el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>En lugares visibles de nuestras dependencias tenemos publicada nuestra Misión y Visión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Constitución de la República Dominicana artículo No. 255.</li> <li>b) Plan estratégico 2016 – 2020, pág. 11.</li> <li>c) Cartilla de lineamiento institucional de la policía nacional 2da. Versión noviembre del año 2020.</li> <li>d) Cronograma; para la sociabilización del marco estratégico de la P.N.</li> <li>e) Memorándum de convocatoria.</li> <li>f) Registros de participantes.</li> <li>g) Captura del Plan Estratégico en el portal de la página de la Policía Nacional</li> <li>h) Plan estratégico Institucional 2021 – 2024</li> </ul>	
<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 y principios fundamentales que regulan el accionar operativo de los agentes policiales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Constitución de la República Dominicana artículo No. 255.</li> <li>b) Valores de la Policía Nacional.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Cartilla de lineamiento institucional de la policía nacional 2da. Versión noviembre del año 2020.</li> <li>d) Principios fundamentales de actuación policial establecido en la ley No. 590-16, artículo 14.</li> <li>e) Manual de uso de la fuerza que con templan los principios de actuación.</li> <li>f) Código de Ética.</li> <li>g) Plan estratégico 2021 – 2024</li> <li>h) Marco Estratégico Institucional colocado en zona visible en las diferentes dependencias de la Policía Nacional.</li> </ul>	
<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, Nuestro marco institucional está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) en el Objetivo General 1.1: Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados y el Objetivo General 1.2: Imperio de la ley y seguridad ciudadana. También con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusiva – metas 16.5 / 16.6 / 16.10. De igual forma en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) en su política priorizada, Seguridad ciudadana: Hacia una sociedad segura y protegida en el eje: OE. I. Prevención integral de la convivencia y seguridad ciudadana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan estratégico 2021 – 2024, pág. 108 hasta la pág. 111.</li> </ul>	

	<p>b) 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>Se procedió a retirar la misión, visión y valores propias de las direcciones, para publicar única y exclusivamente la misión, visión y valores institucionales de forma estandarizada, con la finalidad de garantizar una comunicación y socialización a los agentes policiales y grupos de interés, buscando 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>La dirección de Planificación coordino con el departamento de doctrina y los adjuntos de planificación en las diferentes direcciones dar una inducción al personal en sus respectivas áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cronograma; para la sociabilización del marco estratégico de la P.N.</li> <li>b) Fotografías de carteles y murales con la publicación de la Misión, Visión y valores</li> <li>c) Registros de participantes</li> <li>d) <a href="http://www.Policianacional.gob.do">www. Policianacional.gob.do</a></li> <li>e) Memorándum de convocatoria.</li> </ul>	<p>No tenemos colocada en todas las dotaciones policiales 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 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>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 visión y los valores se revisan en la actualización del PEI y se actualizan las estrategias para adaptarla al proceso de reforma de la Policía Nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Memorándum de convocatoria</li> <li>b) Fotografía de la presentación de los avances en la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 a los altos mando de la Policía Nacional.</li> <li>c) Listado de participantes en las jornadas</li> <li>d) Informe de actualización del PEI 2021 – 2024</li> </ul>	
<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 para Validar y Fiscalizar, los planes de inspecciones, programas y proyectos que fomenten la disciplina, moral y los valores que permitan direccionar el buen comportamiento de los agentes de la institución, y la Dirección de Asuntos internos Realizar las investigaciones relacionadas a violaciones al ordenamiento legal, uso excesivo de la fuerza, violaciones a los principios de ética y moral, así como actos de corrupción dentro de la institución, sin violar el debido proceso, como describe el artículo 33 (1 y 2) de la Ley No.590-16 para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, un Código de Ética, y una Comisión de</p>	

Ética acorde a las normativas y lineamientos de la Dirección General de Ética Gubernamental.

Para gestionar el comportamiento no ético se realizan charlas orientadas a prevenir conductas impropias y un manejo no adecuado en la ejecución de los procedimientos y conductas policiales

Se realizan operaciones de vigilancia, monitoreos y seguimientos a las actuaciones policiales para detectar, prevenir y corregir el fraude en colaboradores y terceros.

Se realizan los procesos de compras y contrataciones públicas en un marco de total transparencia, estandarización y eficiencia aplicando los procedimientos pertinentes para cumplir con la disposición de la ley 340 -06 sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones. Contamos con el Comité de Compras y Contrataciones responsable de la organización, conducción y ejecución de estos procedimientos y su legitimación en la preparación de acta y acuerdos aprobados. Periódicamente se generan informe de ejecución de presupuesto y POA

**Evidencias:**

- a) Estructura Organizacional de la Policía Nacional
- b) Cronogramas de orientación a conducta no adecuada de inspección general, P.N.
- c) Código de Ética y Orden General Núm. 043-(2018)
- d) Comité de compra por unidades ejecutoras
- e) Comité de Ética
- f) Arrega el personal policial

	<ul style="list-style-type: none"> <li>g) Licitaciones para el proceso de compra y contrataciones</li> <li>h) Informe de ejecución presupuestaria</li> <li>i) Informe de auditorías internas</li> <li>j) Seguimiento a ejecución de POA</li> </ul>	
<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, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados monitoreando realizando reuniones diarias con el personal policial que se encuentra de Servicio en las diferentes dotaciones,</p> <p>También se realizan reuniones periódicas donde participan el Director General y los altos mandos con la finalidad de reforzar la confianza mutua, lealtad y respetos entre líderes y los miembros de la Institución.</p> <p>Los quipos por direcciones realizan reuniones mensuales de seguimiento a las metas operativas y en el área investigativa se dan semanales para revisión de casos e investigaciones pendientes. En el área preventiva se realizan diaria para direccionamiento del patrullaje.</p> <p>A través del Plan de Capacitación Anual se dan formación enfocadas a desarrollar un liderazgo trasformador orientado a cambios actitudinal y motivacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotografías de reuniones periódicas</li> <li>b) Listado de Asistencia</li> <li>c) Plan Anual de Capacitación 2023 que incluye:</li> </ul>	

- 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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 Policial, revisión de las estructuras preventiva, investigativa y administrativas para eficientizar la funcionalidad del cuerpo del orden y 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. Y la máxima autoridad conforma comisiones de trabajo para estos fines.</p> <p>También contamos con un mapa de proceso de primer nivel donde se reflejan los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. Así como manuales de: Organización y funciones, Cargos y Competencias, Políticas, procesos y Procedimiento, Aprobados mediante resolución y puesto en vigencia en Ordenes Generales.</p>	

Tenemos aprobado los Modelo de: Gestión Integral, Desarrollo Humano, Comunicaciones Estratégicas y para gestionar Nuestra Cultura Policial;  
311 manuales (Políticas, procesos y procedimiento, organización y funciones, Cargos y competencia y metodológico de documentación de procesos);  
12 guías para: (Desarrollo de Planes Operativos Anuales, Metodología y Valoración de Riesgo, Guía de movilización de la Cultura Policial para la implementación del Punto de Chequeo al inicio y salida de turno, Guía de movilización de la Cultura Policial para la implementación del Triángulo de acompañamiento del Camino PITA (Prevención, Identificación, Tratamiento y Acompañamiento de nuestros policías y sus familias durante la pandemia, entre otras) como herramienta para eficientizar los procesos de las diferentes dependencia de la policía nacional

**Evidencias:**

- a) Cronograma para revisión de estructura del departamento de Desarrollo Organizacional.
- b) Reuniones de revisión de estructura
- c) Resolución aprobación Manual de organización y Funciones por el MAP
- d) Ordenes Generales de aprobación de estructura.
- e) Manual de Cargos y Competencias.
- f) Cronograma para revisión de Manuales de Procedimiento del departamento de Desarrollo Organizacional.
- g) Mapa de procesos.
- h) Manuales de Políticas, Procesos y Procedimientos de las diferentes dependencias.

	<p>i) Memorándum para actualización de estructura</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 al departamento de Planes Programas y Proyectos de la Dirección de Planificación y Desarrollo de la Institución.</p> <p>Se evidencia la definición de indicadores cuantificables en el Plan Operativos Anual definido por direcciones.</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.</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>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>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Operativo Anual (POA) por dependencias.</li> <li>b) Informe trimestral de ejecución de POA por dependencias</li> <li>c) Captura de Pantalla del Sistema Control de Gestión Publica</li> <li>d) Carta compromiso al usuario</li> <li>e) Informe de encuesta de Clima Laboral</li> <li>f) Informe de encuesta de satisfacción al ciudadano/cliente</li> <li>g) Plan de Acción Clima Laboral</li> </ul>	
<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>Se evidencia a través de los Planes Operativos Anuales 2023, 2022, 2021, 2020 y 2019 se elaboraron en función de las necesidades y de acuerdo con las expectativas de los grupos de</p>	

	<p>interés y de los ciudadanos/clientes a fin de lograr los resultados cuantificables e indicadores de objetivos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y 2016-2020 donde se introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento para dar cumplimiento a los requerimientos de los diferentes estamento gubernamentales.</p> <p>Dirección de Control Interno imparte charlas de orientación sobre temas de prevención de riesgos.</p> <p>Se implementan oportunidades al personal femenino, para ocupar cargos y funciones de relevancia en la institución, así como del sector externo, para implementar mejoras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021 - 2024 y 2016 - 2020</li> <li>b) Plan Operativo Anual 2023, 2022, 2021, 2020 y 2019</li> <li>c) Informe de avance trimestral de la ejecución del POA.</li> <li>d) Auditoría realizada por la Dirección de Control Interno.</li> <li>e) Imágenes reunión del Comisionado de la reforma policial con las áreas.</li> <li>f) Fotos de los grupos de interés.</li> <li>g) Designaciones de personal femenino e informes, notas e imágenes de la Comisión Técnica para la Reestructuración del Sistema Educativo Policial y otras entidades.</li> </ul>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los</p>	<p>Tenemos desarrollado un sistema de gestión de la información, implementamos las Normas Básicas de</p>	



<p>logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Control Internos (NOBACI), y son monitoreadas y auditadas por la Dirección de Control Interno.</p> <p>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>Tenemos una metodología para la identificación de los riesgos, estratégicos, operativos, tecnológicos, de cumplimiento normativo para prevenir y reducir efectos no deseados</p> <p>Contamos con Sistema multi-cabinet de gestión documental que nos permite monitorear los indicadores de gestión, para toma de decisiones.</p> <p>Para el aseguramiento y el cumplimiento de las políticas, procesos, y procedimientos de la Institución se realizan auditoria tomada información de primera y segunda línea identificada en el mapa de aseguramiento y los enunciados de riesgo identificado en el mapa de calor.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informes de avances en la implementación de la NOBACI</li> <li>b) Informes de ejecución de los POA</li> <li>c) Pantalla de captura del Cuadro de Mando Integral en el SOFTEXPERT.</li> <li>d) Imágenes del sistema multi-cabinet.</li> </ul>	
---	---	--

	<p>e) Metodología de Valoración y administración de Riesgos.</p> <p>f) Informe de auditoria realizado por la dirección de Control Interno.</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 certificados 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>Aplicamos principios de las normas Information Technology Infrastructure Library (ITIL) y Control Objective for Information and related Technology (COBIT) en el área de tecnología.</p> <p>Nuestra Institución está siendo medida por el Sistema Integrado de Medición de Indicadores de Control, donde podemos ver de forma integral el puntaje de cada uno de los sistemas de las entidades reguladoras como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SISMAP, Ministerio de Administración Pública (MAP).</li> <li>• SISCOMPRAS, Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP).</li> <li>• ITICGE, Gobierno Electrónico (OPTIC).</li> <li>• NOBACI, Contraloría de la Republica.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia Gubernamental y Cumplimiento de la Ley 200-04, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</li> <li>• SIGEF, Dirección General de Presupuesto.</li> <li>• Iniciativas Presidenciales del Ministerio de la Presidencia. Esta medición se hace trimestral.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Autodiagnóstico y Plan de mejora Modelo CAF</li> <li>b) Certificación NORTIC</li> <li>c) Informe de Autodiagnóstico Institucional de ISO9001</li> <li>d) Manual de políticas de la Dirección de Tecnología.</li> <li>e) Captura de pantalla SIMIC de los puntajes de la Dirección General de la Policía Nacional.</li> </ol>	
<p>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>	<p>Disponemos de canales para mantener una efectiva comunicación externa e interna para difundir informaciones a los grupos de interés y a todos los niveles de la Institución sustentado en el modelo de comunicación, que plantea reuniones, murales, comunicaciones personalizadas, INTRANET institucional, portal Web y redes sociales.</p> <p>La dirección de Comunicación Estratégica con los medios de prensa mantiene una comunicación directa donde se realizan ruedas de prensa, se le envía comunicado con nota de prensa para mantener informado a la población sobre procesos de investigación que realiza la institución.</p>	

	<p>Contamos con el programa "Policía TV", así como "Conoces tu Policía Radio" donde se da a conocer la funcionalidad de la institución presentando las áreas de la PN, sus funcionamientos, logros y proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Portal Web, Redes Sociales, Medios televisivos y radiales.</li> <li>b) Nota de prensa</li> <li>c) Memorándum</li> <li>d) Fotos de ruedas de prensa</li> <li>e) Correos institucionales</li> <li>f) Aplicación ANP</li> </ul>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Contamos en la Dirección de Planificación y Desarrollo que es la responsable de desarrollar múltiples proyectos de mejora e implementación del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación para el logro de los objetivos institucionales, contamos con un repositorio que contiene 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. manejado por el departamento de Desarrollo Organizacional.</p> <p>La Policía Nacional desde hace un tiempo trabaja un conjunto de remodelaciones y readecuaciones de los espacios en las diferentes direcciones y se ha desarrollado un modelo estándar de infraestructura física en las dotaciones policiales desde el color hasta la fachada de la edificación nivel nacional buscando la identidad corporativa. Esta</p>	

remodelación inicio con ayuda de organismo internacionales y estamos en la fase de remodelación de lo que no están estandarizado.

Se implemento el plan para reducir los hechos delictivos en el municipio Los Alcarrizos y los distritos municipales de Pantoja, Palmarejo y Villa Linda, denominado Presupuesto Orientado a Resultados. Este plan operativo se realiza con el acompañamiento técnico del Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Presupuesto, buscando que la Policía tenga mayor proximidad con los residentes en los distintos sectores de esas demarcaciones y mayor conocimiento de su entorno de seguridad, sus actividades económicas, conflictos y problemas que les puedan afectar.

Contamos con un comité de calidad que coordina y apoya a las áreas para la aplicación del modelo CAF e identificar las mejoras a realizar.

La Dirección de tecnología cuenta con el departamento administración de proyectos TIC que analiza las necesidades tecnológicas dentro de la institución.

**Evidencias:**

- a) Orden general de la creación de DIPLAN
- b) Orden general de comité de calidad
- c) Captura de pantalla del repositorio de documentos
- d) Orden general del departamento administración de proyecto TIC.
- e) Procedimiento de formulación de proyectos

	<p>f) Procedimiento Monitoreo y Evaluación de Planes y Proyectos</p> <p>g) Informe de resultado del Plan de Seguridad en los Alcarrizos</p>	
<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>Se evidencia la aplicación del Modelo de Comunicaciones Estratégicas, donde se establecen las políticas de comunicación externa e interna, dirigida en la construcción de vínculos basados en confianza con la comunidad. Se apoyó en un estudio en el que consultamos a nuestros policías, líderes comunitarios, empresarios, jóvenes, entre otros públicos. Este modelo Busca incrementar la valoración que la comunidad tiene de la Policía, al dar a conocer de forma integral el ser y quehacer institucional y con cobertura nacional. Además, construimos un nuevo relacionamiento con los medios masivos y especializados para comunicar todos los temas que la comunidad necesita conocer de nuestra Institución en materia de convivencia y seguridad ciudadana.</p>	

	<p>Contamos con una plataforma tecnológica para recibir quejas, reclamos, sugerencia, consultas y denuncias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de los servicios en la Página Web y de las plataformas</li> <li>b) Memorándum y Ordenes Generales</li> <li>c) Modelo de Comunicación Estratégica</li> <li>d) Minutas de reuniones en las diferentes áreas</li> <li>e) Fotografías de las reuniones.</li> <li>f) Buzón digital QRS.</li> <li>g) Aplicación y pagina web denuncias virtuales.</li> <li>h) Plan de comunicación</li> </ul>	
<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>También, implementamos proyectos de innovación para la automatización de algunos servicios que presta la institución a los clientes externos e internos.</p> <p>Contamos con un departamento cultura policial que se encarga de fomentar los valores y un personal especializado para impartir charlas de identidad institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan de Mejora Institucional 2022, Informes de avances del Plan de Mejoras</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Captura de servicios en el portal institucional</li> <li>c) Captura de las aplicaciones.</li> </ul>	
<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>Se evidencia que en el proceso de implementación de operativos preventivo en periodos feriados se realizan acto de lanzamientos donde se involucran a los agentes policiales de las diferentes áreas y se le dar a conocer las motivaciones, iniciativas y expectativa de las estrategias a implementar.</p> <p>La Policía Nacional realiza lanzamiento del operativo “Navidad con Moderación y Responsabilidad 2022”, que dispuso del incremento significativo del patrullaje preventivo en todo el territorio nacional, con el apoyo del Ministerio de Defensa y las direcciones centrales de Investigación (DICRIM) e Inteligencia (DINTEL). Se realiza un acto de lanzamiento donde le comunica los efectos esperados y las medidas preventivas, investigación y labores de inteligencia las 24 horas del día en las principales arterias comerciales, plazas, autopistas, avenidas, carreteras, zonas turísticas y áreas residenciales, con el fin de aumentar los niveles de seguridad existentes en todo el país, antes, durante y después de las celebraciones de Nochebuena, Año Nuevo y Santos Reyes. Y se prevenga la ocurrencia de accidentes de tránsito y mantener controlado el flujo vehicular durante el desplazamiento de ciudadanos hacia el interior del país, con motivo a estas festividades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotos de reuniones para el direccionamiento policial</li> <li>b) Memorándum</li> </ul>	



	<p>c) Email con las informaciones</p> <p>d) Captura con las informaciones emitidas en las redes sociales.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<p>I) 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, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</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 ejemplo a seguir en el cumplimiento de los valores y objetivos.</p> <p>Se estimula la creación de equipos para aplicación de mejoras y se evidencian la existencia de comité para la implementación de normas, políticas, procesos y procedimientos que apoyan la gestión institucional. Así como con los temas relacionados al clima organizacional, planificación y desarrollo, la mitigación de riesgos en la ejecución de los procesos, conductas no éticas en nuestros agentes.</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>Fue impartido el diplomado sobre las normas ISO 37001-301 en continuidad con esta formación en la actualidad la institución está capacitando el personal a través de un curso taller sobre normas ISO 37001 (Sistema de Gestión antisoborno).</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comité de Ética.</li> <li>b) Comité Institucional de Calidad.</li> <li>c) Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública.</li> <li>d) Comité de Implantación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC).</li> <li>e) Memorándum.</li> <li>f) Fotos de reuniones y minutas.</li> </ul>	
<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 desde la máxima autoridad se actúa apegado a los valores y al logro de los objetivos estratégicos mediante su participación en reuniones con todo el personal para hablarle de sus beneficios, derechos, obligaciones y sus necesidades estas reuniones se realizan todos los sábados donde participa los altos mandos, medios y operativos.</p> <p>Contamos con la oficina de Equidad de Género y Desarrollo para fomentar la oportunidad de igualdad y hacer posible la participación igualitaria y equitativa tanto de los agentes hombres como mujeres, tomando en cuenta su capacidad para el desempeño de las funciones asignadas. Lo inspira impartiendo taller como “Águilas Policiales Unificando el Género” con el slogan “Transformándonos Juntos/as”, dirigido a los agentes de las distintas direcciones y departamentos de la institución.</p> <p>La institución cuenta con una Cooperativa que brinda servicios y facilidades a los miembros policiales. También imparten talleres a los</p>	

	<p>miembros policiales para que conozcan los beneficios que le brinda la Cooperativa. Así como también con un fondo especial para enfermedades que no están en cobertura del seguro de salud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Código de Ética</li> <li>b) Fotos de interacción entre altos mandos, medios y operativos</li> <li>c) Reuniones de los inspectores adjuntó con los miembros a inspeccionar para tratar asuntos de interés.</li> <li>d) Imagen de la página web de la cooperativa con los servicios que brinda.</li> <li>e) Programación del taller “Conoce tu Cooperativa”, Convocatoria, lista de participante.</li> </ul>	
<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>El Departamento de Doctrina de DIPLAN al iniciar el proceso de implementación remite por correos electrónicos los documentos relacionado con esta. Se consultan las áreas en la formulación de los planes operativos.</p> <p>Se realiza anualmente una encuesta de clima, donde se consulta a nivel general a todos los miembros de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Memorándum de convocatorias</li> </ul>	<p>No se evidencia la divulgación de los resultados de la encuesta de clima, para conocimiento de los agentes policiales.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Listado de asistencia</li> <li>c) Fotografías de reuniones.</li> <li>d) Informe de encuesta de clima 2022.</li> </ul>	
<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>Se evidencia el apoyo al personal para mejorar el desempeño en la elaboración anual del plan de capacitación, para fortalecer de manera continua las capacidades operativas y técnicas de los agentes policiales, a fin de desarrollar sus competencias y eficientizar el desempeño de sus funciones y optar por un ascenso al rango. Este plan se elabora en base a la evaluación del desempeño, las necesidades de cada área y tomando en cuenta la planificación institucional.</p> <p>Contamos con el acompañamiento de Departamento de Planes Programas y Proyectos y los Adjuntos de Planificación en las Direcciones para la elaboración del plan operativo anual de cada dirección, donde se identifica los objetivos y las metas alineado al PEI. También los comandantes y encargados de áreas apoyan a su personal proporcionando la información necesaria para que estos ejecuten sus tareas.</p> <p>Se realizan acuerdos de desempeños a cada agente policial anual donde se establecen los compromisos para el logro de los objetivos en las diferentes áreas. Tenemos como meta se seleccionan cinco direcciones donde se aplicarán mecanismo para alinear los acuerdos de desempeño con el POA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan de Capacitación 2022</li> <li>b) POA por direcciones</li> </ul>	<p>No se evidencia la realización de reuniones para revisión de acuerdos de desempeño en las áreas para dar seguimiento a los objetivos establecidos en las áreas.</p>

	c) Acuerdo de desempeños de los miembros policiales 2021 y 2022.	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Tenemos una estructura institucional que fomenta la delegación de autoridad y responsabilidad en los diferentes mandos designado para cada tarea.</p> <p>La Policía Nacional tiene Políticas para Suplencia Temporal y Delegación de funciones donde están definido los requerimientos necesarios para quien sustituye al titular de un puesto, que se encuentra ausente por motivo de licencias, vacaciones, incapacidades, permiso u otros a fin de que no se detenga las operaciones por su ausencia. Así como una matriz que contiene los cargos que pueden sustituir al titular en caso de presentarse una licencia, vacaciones, viajes oficiales temporales y cualquier otro permiso especial y a quienes pueden asignar como delegado para representarlo en actividades Institucionales que no pueda asistir.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Políticas para Suplencia Temporal y Delegación</li> <li>b) Comunicaciones de designación de interino</li> <li>c) Matriz de delegación de autoridad</li> </ul>	
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>Tenemos un Plan de Capacitación anual y cursos que desarrollan sus competencias y se promueve la Ley 590-16, Art. 8. Formación continua desde el Departamento de Doctrina Policial.</p> <p>La Policía Nacional a través del IPE ha promovido una cultura de aprendizaje logrando acuerdos e intercambios con las siguientes universidades: UCAMAIMA, UASD, UAPA.</p>	

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 evidencia del reconocimiento individual por antigüedad en la Policía nacional. Los oficiales de la Policía Nacional pertenecientes a la carrera policial, a partir de los diez (10) años de servicio de manera ininterrumpida en la Institución, recibirán el distintivo que determina la antigüedad en el servicio, que simbolizará. Los años de experiencia en el mando y en el que hacer policial.</p> <p>De igual forma tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La condecoración con la Orden del Mérito Policial. Es el reconocimiento a los miembros de la Policía Nacional, por los méritos y acciones extraordinarias a favor de la seguridad pública y la protección de los ciudadanos.</li> <li>b) Medalla de buena conducta, Es el reconocimiento otorgado por la Dirección General de la Policía Nacional al personal de Suboficiales y Alistados, que hayan completado un periodo de cuatro años sin haber sido sancionado por la comisión de faltas disciplinarias.</li> <li>c) Empleado del mes, es uno de los reconocimientos que obtendrá el miembro policial por haberse destacado en el desempeño de sus funciones, en el transcurso de un mes, según una serie de criterios establecidos y aplicado de manera transparente a todos los integrantes de la Policía Nacional.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reconocimiento al mérito policial</li> <li>b) Medallas de buenas conductas</li> </ul>	
---	---	--

	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
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<p>1) 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>Se analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos mediante la aplicación de encuestas, informaciones obtenidas de los buzones de quejas, recomendaciones y sugerencias, Jornadas y foros de Planificación para la formulación del PEI. Así como las mediciones a la carta compromiso, al tiempo de respuestas a las quejas y sugerencias, levantamiento de grupo de interés por áreas.</p> <p>Tenemos encuentros con grupos de intereses, donde se plantean las necesidades las cuales son analizadas por los departamentos de: gestión de Calidad, Vínculo Institucional, Asuntos Civiles de POLITUR, el área de Planificación y Desarrollo de DIGESETT y la Oficina de Libre Acceso a la Información de la Institución y aplicamos encuesta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Análisis de necesidades de expectativas de los grupos de interés</li> <li>b) Relatoría</li> <li>c) Fotografía de encuentros con grupos de interés</li> </ul>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El alto mando y algunos mandos medio se reúnen con autoridades políticas y áreas ejecutivas y legislativas para ejecutar políticas públicas.</p> <p>Luis Abinader Corona celebre reunión en el Consejo Superior Policial, donde fueron aprobados varios reglamentos concernientes a la aplicación de la Ley Orgánica de la Policía Nacional, como es el uso proporcional de la fuerza, entre otros, participaron de esa reunión, ministro de Interior, Jesús Vásquez Martínez, un representante de la procuradora general de la República, Miriam Germán. También se desarrollan y mantiene relaciones áreas ejecutivas y legislativas a fin de evaluar y mejorar las condiciones en las que se encuentra esa y otras dependencias de la institución del orden.</p> <p>El presidente participado en almuerzo con miembros de la policía pertenecientes a la Academia 2 de marzo de Hatillo, San Cristóbal con el objetivo de aumentar la moral de todos los policías, apoyar tanto los ingresos, la calidad de vida de los policías, y también apoyarlos desde el punto de vista material, mayor tecnificación y mayores equipos para que puedan cumplir su misión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Notas de prensa</li> </ul>	

	<p>b) Informes de reuniones con autoridades gubernamentales.</p> <p>c) Fotografías de actividades</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Tenemos identificadas las políticas públicas relevantes para incorporarlas y aplicarlas en la organización a fin de dar cumplimiento a las iniciativas presidenciales, leyes y normativas que influye de manera directa en la institución.</p> <p>Se evidencia la identificación de políticas públicas relevantes con la e implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público, que buscan la transparencia de la información y la comparabilidad de sus registros financieros. la Ley No. 126-01 que establece como Órgano Rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental es la institución responsable de emitir las normas, políticas y procedimientos técnicos que permitan procesar, evaluar y exponer los hechos económicos y financieros que afecten o puedan llegar a afectar el patrimonio de las Instituciones del Sector Público, influye de manera directa en la institución en los procesos presupuestario, contratación pública y transparencia gubernamental.</p> <p>El Gobierno dominicano a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), ha creado el índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (ITICGE)</p> <p>Se incorpora a la gestión institucional la NOBACI establecido en la Ley No. 10- 07 que instituye</p>	

	<p>Sistema Nacional de Control Interno y la Contraloría General de la República, creando una Dirección de Control Interno para su aplicación.</p> <p>Se identifican leyes, decretos y/o políticas públicas que impactan directamente a la organización, las Guía CAF la cual es implementada conforme a lo establecido por las normativas del MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Iniciativas Presidenciales PN</li> <li>b) Informes de la evaluación al Sistema de Monitoreo y Medición de gestión Pública</li> <li>c) Matriz de seguimiento al cuadro de mando integral</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Tenemos diseñado el Plan estratégico institucional alineado a las políticas públicas, donde se establecen los objetivos y las metas de los productos.</p> <p>Además, contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano y con la asistencia técnica de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC) a disposición de la ciudadanía en los servicios de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias. Así como la digitalización de los archivos del área de recursos humanos en la plataforma de Transformación 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>En cumplimiento a la ley 200 -04 de Libre Acceso a la Información Pública, la Policía Nacional cumple con los requerimientos para el funcionamiento de la OAI aplicando las normativas vigentes en el cumplimiento de los plazos y de transparencia de la WEB institucional con la publicación de diversos documentos.</p> <p>Se evidencia que se está alineado a la planificación a mediano plazo (periodo 4 años) del sector público, que coordina el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), al estar incluidos en el Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público – RUTA en el desempeño de la organización con las políticas públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>b) Plan Operativo Anual 2022</li> <li>c) Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>d) Captura Servicio Transformación Digital</li> <li>e) Captura de valoración del SMMGP.</li> <li>f) Reporte del sistema de RUTA</li> </ul>	
<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>Sociedad Fiduciaria Reservas, S.A. En mayo 2018, contrato de Fideicomiso de Administración P.N. con la sociedad Fiduciaria Reservas S.A. Establecer los términos y condiciones que regirán la ejecución y desarrollo del presente Fideicomiso, en aras de dar cumplimiento a su objeto y fines establecidos.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

Consejo Nacional de Drogas (CND). Firmado en enero 2018 con el fin de implementar programas destinados a la prevención del uso y abuso de drogas y sustancias controladas. Un segundo convenio, para coordinar esfuerzos conjuntos para brindar colaboración, interconexión e intercambio de informaciones entre ambas instituciones con miras al fortalecimiento del registro y estadísticas.

Centro de Desarrollo Integral de la Mujer (CEDIMU) y el Gabinete de Coordinación de la Política Social (GCPS), para contribuir con el sistema de servicios integrados para el empoderamiento de las mujeres de la República Dominicana.

Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), para aunar esfuerzos para poner en marcha la ejecución de un plan de formación y capacitación tendente a fortalecer las competencias técnicas de los colaboradores de la Policía Nacional, con el propósito de continuar elevando la calidad de los servicios provistos.

Centro de Estudios Financieros y la Universidad a Distancia (UDIMA), para implementar el judo como un deporte de entrenamiento básico en la Policía Nacional, además se enfoca en contribuir y encontrar las mejores soluciones para apoyar a los policías, en vista de su mejor integración social y profesional al final de sus carreras.

Instituto Dominicano de Seguro Sociales, para regular las relaciones existentes entre la Administradora de Estancias Infantiles Salud Segura

y las Prestadoras de Estancias Infantiles, localizadas en el territorio nacional.

entro de Estudios Financieros y la Universidad a Distancia (UDIMA), para implementar el judo como un deporte de entrenamiento básico en la Policía Nacional, además se enfoca en contribuir y encontrar las mejores soluciones para apoyar a los policías, en vista de su mejor integración social y profesional al final de sus carreras.

Misión Internacional de Justicia (IJM), para colaborar mutuamente en la creación de vínculos de comunicación, logística y de hermandad para ampliar y especializar el combate a los crímenes de ESC-NNA en el país.

Laboratorio Balístico y Biométrico del SISNA, para realizar esfuerzos conjuntos para lograr la interconexión de la Policía Nacional con el Sistema Nacional de Armas, con miras al fortalecimiento de la seguridad y combate del crimen organizado en la República Dominicana.

la Universidad Católica de Santo Domingo (USCD) el “Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional”, con el objetivo de fortalecer el desarrollo de las competencias y habilidades del talento humano de ambas instituciones mediante programas de capacitación en las distintas áreas del saber.

Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), la Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA), Centro de Estudios Financieros

	<p>(CEF) y la Escuela Internacional de Negocios (CESTE) con el propósito de desarrollar una maestría en análisis e investigación criminal, la cual posee vocación a doctorado, y está dirigida a los miembros de las agencias de investigación de la Policía Nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Convenios con INTEC</li> <li>b) Acuerdos con INFOTEP y CONANI</li> <li>c) Acuerdo de transporte con CESMET</li> <li>d) Acuerdos con MISPAS e INAPI</li> <li>e) Fotografías de reuniones con juntas de vecinos</li> <li>f) Cooperación interinstitucional con Colombia y México, Guatemala.</li> </ul>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Participamos en actividades externas, tanto a nivel de Dirección General, Dirección Regional, Direcciones Centrales y de Área de la Policía Nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Minutas y fotografías Reuniones periódicas con las comunidades</li> <li>b) Minutas y fotografías de reuniones con organizaciones representativas y grupos de presión</li> <li>c) Invitación recibida para el alto mando para asistir actividades</li> <li>d) Convocatoria actividades con prensa y juntas de vecinos</li> </ul>	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de	<p>Contamos con el concepto específico de marketing “trabajamos unidos por la convivencia pacífica, así salvamos vidas, Tu seguridad es nuestro</p>	

<p>marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Publicaciones página web,</li> <li>b) Línea grafica institucional</li> <li>c) Seguimiento al uso de redes sociales</li> <li>d) Fotografías de publicaciones y videos.</li> </ul>	
---	--	--

**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
<p><b>La Organización:</b></p> <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, como base para la formulación de las estrategias y los objetivos plasmados en el PEI.</p> <p>Se evidencia en el PEI-2021-2024, Pág. 108 -111. Alineación Estratégica, presenta la alineación del PEI con la Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030 (Ley No. 1-12). Objetivo General 1.1: Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados Y Objetivo General 1.2: Imperio de le ley y seguridad ciudadana.</p>	



En cuanto al Objetivo General 1.1, el Plan Estratégico 2021-2024 incide directamente en el Objetivo Específico 1.1.1: Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local.

En cuanto al Objetivo General 1.2, el Plan Estratégico 2021-2024 incide directamente en el Objetivo Específico 1.2.2: Construir un clima de seguridad ciudadana basado en el combate a las múltiples causas que originan la delincuencia, el crimen organizado, la violencia en la convivencia social, incluyendo la violencia contra la mujer, niños, niñas y adolescentes, mediante la articulación eficiente de las políticas de prevención, persecución y sanción

Se vinculan con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusiva – metas 16.5 / 16.6 / 16.10. De igual forma en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) en su política priorizada, Seguridad ciudadana: Hacia una sociedad segura y protegida en el eje: OE. I. Prevención integral de la Convivencia y seguridad ciudadana

Además, mediante el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), desde un análisis estratégico y operativo se trabajó con la combinación FA, DA y FO DO Este ejercicio,

	<p>se pudo desarrollar con los insumos obtenido durante la jornada de formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, y los foros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024</li> <li>b) Análisis FODA en la pág. 20 hasta la 22 del PEI 2021-2024</li> </ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La Policía Nacional tiene identificado lo grupos de interés relevantes y se realizan levantamiento tomando en cuenta el contexto de la organización, el cual abarca los factores externos e internos que influyen en la seguridad ciudadana, y donde se definen las necesidades y expectativas de los grupos de interés, considerando factores tales como impacto, influencia, cómo una acción delictiva afecta a la ciudadanía. Nuestra Institución en el proceso de planificación Institucional, tanto estratégica como sectorial, se identifican las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se toman en consideración como parte del proceso de formulación del PEI.</p> <p>Están identificadas en el mapa de procesos de primer nivel las entradas con las necesidades y expectativas de los grupos de interés y en la salida su nivel de satisfacción al momento de ejecutar los procesos institucionales.</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>Contamos con buzones físicos, distribuidos en las diferentes dependencia y digitales donde podemos recibir las quejas, sugerencias y recomendaciones que realiza por nuestros usuarios, el Departamento de Calidad de la Dirección de Planificación se encarga de dar seguimiento y canalizar con el área correspondiente las necesidades y expectativas expuesta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Estadísticas de las quejas, reclamaciones y sugerencias levantadas de la apertura de buzones</li> <li>d) Reporte mensual de seguimiento a quejas, reclamaciones y sugerencias</li> <li>e) Informe de la encuesta de percepción 2023</li> <li>f) FODA</li> </ul>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Poder Ejecutivo conformó el Grupo de Trabajo para la Transformación y Profesionalización de la Policía Nacional. El Decreto designó a 21 ciudadanos representativos de diversos sectores sociales, para constituir un equipo de trabajo multidisciplinario que asumiera la tarea de recomendar políticas públicas, que contribuyan al fortalecimiento de la institución policial y, consecuentemente, al mejoramiento del clima de seguridad ciudadana.</p> <p>El propósito de este equipo de trabajo es recomendaciones de cambios normativos, organizacionales y de los modelos de gestión apropiados; así como contribuir al diseño de políticas públicas, que redundasen en el incremento de la eficiencia y la efectividad en la prevención y persecución del delito, el desarrollo de una mayor confianza de la ciudadanía y el aumento de la</p>	

	<p>capacidad para responder a las necesidades de seguridad de una sociedad compleja en un mundo globalizado, en el cual la criminalidad adquiere nuevas modalidades.</p> <p>Se evidencia en el Plan de Seguridad Ciudadana la reforma de la Policía Nacional en el eje de operación OE.I, se realizan diversidades de reuniones con José (Pepe) Vila Del Castillo Vila Del Castillo Comisionado Ejecutivo de la Comisión Ejecutiva y se forman mesas de trabajo para la implementación de los planes, estrategias y políticas de transformación y profesionalización de la Policía Nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Decreto 211-21</li> <li>b) Informes de avances de la transformación de la Policía Nacional.</li> </ul>	
<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>La Dirección de Control Interno realiza auditorías a los procesos que efectúan las áreas, aplicando metodología de gestión del riesgo en la identificación de los riesgos estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, de cumplimiento normativo, antisoborno, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, para prevenir y reducir efectos no deseados. Se utiliza una matriz de seguimiento para el cumplimiento a los requerimientos de la Ley 10-07 el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República. En lo que concierne a la Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se realizan verificaciones para la medición de la eficacia y eficiencia de los controles, teniendo en cuenta además las fuentes de riesgo, las consecuencias y</p>	

	<p>eventos, amenazas y oportunidades, la naturaleza de los riesgos, los cambios en el entorno interno y externo, los sesgos y la confiabilidad de la información.</p> <p>Se evidencia que el PEI tiene un análisis de FODA enfocado a las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Y a través del mapa de aseguramiento donde se identifican los riesgos, las líneas de defensas y la afectación a los objetivos estratégicos institucionales, así como el mapa de calor para el criterio de evaluación de riesgos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Matriz de seguimiento</li> <li>b) Análisis FODA del PEI</li> <li>c) Mapa de aseguramiento</li> <li>d) Mapa de calor</li> <li>e) Informes</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
l) 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.	Tenemos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 traducida la misión y visión en los objetivos estratégicos y operativos institucional, en el que se visualizan los objetivos a largo y mediano plazo que darán respuesta a la mision institucional,	

	<p>así como en los Planes Operativos Anuales (POA) 2023 formulado por dirección, donde los objetivos operativos se traducen a corto plazo.</p> <p>Se identifican los riesgos en una matriz como parte del proceso de control interno, en la matriz de riesgos está contemplado el Plan de mitigación y la evaluación de la eficacia en la gestión de riesgos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan estratégico 2021 – 2024</li> <li>b) Plan Operativo Anual (POA) 2023</li> <li>c) Matriz Gestión de Riesgos</li> </ul>	
<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>Se realizaron dos jornadas de trabajo con el MAP para socializar y conceptualizar los avances de la Dirección de Planificación y Desarrollo en proyección al 2018, así como también proponer acciones prioritarias para el cumplimiento de la proyección de trabajo para el próximo año, fortalecer el vínculo con los colaboradores directos e indirectos en el desarrollo de un Plan de Mejora y logro de metas propuestas; realizar el plan de capacitación e identificar aspectos que requieran mejoras continuas.</p> <p>La Tercera Jornada de Planificación y Desarrollo 2018, con el fin de dar seguimiento al proceso de transformación institucional, titulada “Planificación Base” con el cual se busca socializar planes y</p>	

estrategias que permitan lograr alcanzar buena calidad del servicio policial. Participaron en esta jornada representantes de: MAP, la Unión Europea ICITAP, USAID y al Banco Mundial,

Se realizó la cuarta Jornada de Planificación y Desarrollo 2019, con el cual se busca socializar planes y estrategias que permitan lograr alcanzar una mejor calidad del servicio policial. En esta jornada se contó con presencia de una representación de la Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE), quienes presentaron los resultados del primer estudio de la Inseguridad Ciudadana en el clima de Negocio, realizado a nivel nacional, realizado durante el período 2016-2017. Estuvieron presente representantes del MAP, la Unión Europea, USAID, socio de Economía Deloitte

Se realizaron jornadas para evaluar el “Plan Estratégico Institucional de la Policía Nacional”, donde se desarrollaron cuatro módulos los cuales incluyen varias conferencias y mesas de trabajo-taller, con el propósito de poder establecer mejoras en los procesos y procedimientos que se realizan desde nuestra Policía Nacional para lograr ser parte de la reforma de la administración pública y la calidad del servicio brindado; así como foros virtuales donde estuvieron representantes de las siguientes Instituciones: Procuraduría General de la República, Ministerio de Planificación, Economía y Desarrollo, Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Presupuesto, Fiscalía, DIGEPRE, Salud Pública, ICITAP.

	<p>También en el mapa de proceso de 1er nivel, se tienen identificadas las entradas con las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas y en la salida con la Satisfacción de las Partes Interesadas, tenemos mapa de proceso de 2do nivel que se diseñan a las direcciones tomando en cuenta el macro proceso donde también se identifican necesidades y expectativas en los procesos propios del área.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Registro de participantes en la primera jornada 2018 y fotos.</li> <li>b) Registro de participantes en la segunda jornada 2018 y fotos.</li> <li>c) Registro de participantes en la tercera jornada 2018 y fotos.</li> <li>d) Registro de participantes en la cuarta jornada 2019 y fotos.</li> <li>e) Registro de participante en las jornadas para actualizar el PEI.</li> <li>f) Informe de la mesa técnica para revisión del PEI</li> <li>g) Informe de encuesta internas y externas</li> <li>h) Mapa de proceso 1er y 2do nivel</li> </ul>	
<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 instalo 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</p>	



Control, donde el almacenamiento de los datos del personal es digital, reduciendo el uso de papel.

Tenemos comedores en algunas direcciones de la PN donde para servir los alimentos se utiliza envase de un plástico especial y de metal, no utilizando envases plásticos.

El comité de Seguridad y Salud en el trabajo de la PN periódicamente se reúne para revisar y ejecutar acciones establecidas en el protocolo de Emergencia.

Contamos con un Plan Institucional de Gestión Ambiental que nos permite establecer acciones que reduzcan las afectaciones medioambientales y eficientizar el uso de los recursos no renovables, creando además niveles de conciencia sobre el cuidado y preservación que defina el uso de los recursos, energía y manejo de los residuos.

Se realizó una jornada de vacunación contra el COVID-19 a nivel nacional para todos los miembros de la Policía Nacional y sus familiares; así como jornada de vacunación contra la prevención de Influenza, Hepatitis B, Virus Papiloma Humano, Difteria, Tétano y Tosferina como parte de las acciones que van en pro del bienestar y la salud de sus miembros y familiares, la cual se realizó dentro del Club de Oficiales del cuerpo del orden y en diferentes direcciones regionales coordinado por la Dirección de Sanidad, la Asociación de esposas y el ministerio de Salud Pública.

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotos de las Salas Amigas de las Familias Lactantes</li> <li>b) Foto de la sección de archivo</li> <li>c) Registro de documentos</li> <li>d) Foto del personal del comedor sirviendo el almuerzo.</li> <li>e) Protocolo de Emergencia PN</li> <li>f) Plan Institucional de Gestión Ambiental</li> <li>g) Memorándum de convocatoria a la jornada de Vacunación.</li> <li>h) Informe de jornada de Vacunación</li> </ul>	
<p>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>	<p>Se evidencia la elaboración, ejecución y seguimiento de la Estructura Programática 2019, 2020, 2021, 2022 según lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, para una implementación efectiva desde la planificación estratégica en la que se establece la elaboración del Presupuesto Anual y el Plan Anual de Compras para optimizar los recursos financieros. El porcentaje de cumplimiento de la ejecución del presupuesto planificado optimizando los recursos financieros del año 2022 fue en 98%.</p> <p>El área financiera de la Policía Nacional elabora informe de ejecución de la producción físico financiero que presenta los productos terminales y sus actividades a los cuales se les asignan recursos para su ejecución en el SIGEF.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Presupuesto Financiero Institucional 2019, 2020, 2021 y 2022.</li> <li>j) Plan de Compra y Contratación 2019,2020, 2021, 2022.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>k) Matrices Anuales de la programación de las metas físico-financiero de 2022.</li> <li>l) Formulario de la Estructura Programática 2022.</li> <li>m) Reportes generados en el SIGEF.</li> <li>n) Monitoreos trimestrales 2022.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>l) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La Policía Nacional ha definido sus prioridades mediante el Plan Estratégico Institucional del 2016 – 2020 y 2021 – 2024, donde se contempla 4 ejes estratégicos, Objetivos Estratégico, Estrategia y Acciones a realiza con la definición de tiempos a mediano y largo plazo.</p> <p>Cada dirección Regional, Central o de área elabora su Plan Operativo Anual Alineado al Plan estratégico Institucional atendiendo a su estructura organizativa y las especificaciones de cada área.</p> <p>Las diferentes direcciones de la Dirección General de la Policía Nacional, cuentan con su manual de Políticas, Procesos y procedimientos que es una guía en el paso a paso que deben realizarse en sus diferentes áreas al ejecutar las actividades para el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>Podemos evidenciar que contamos con una estructura aprobada mediante la resolución 001-2018 y refrendada por la resolución CSP 2019-02-27 con los criterios técnicos y legales establecido para los fines y permite eficientizar los procesos a</p>	

	<p>fin de dar respuesta a la demanda de nuestros usuarios al recibir nuestros servicios; También tenemos mapas de procesos de primer nivel y segundo nivel en las direcciones para el cumplimiento de la misión institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>b) Plan Operativo Anual POA 2022</li> <li>c) Manuales de Políticas, Procesos y procedimientos</li> <li>d) Resolución 2019 Estructura organizativa PN</li> <li>e) Manual de Organización y funciones</li> <li>f) Mapa de proceso</li> </ul>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se traducen los objetivos estratégicos definidos en el PEI e implementados en el POA que contiene los resultados esperados e indicadores de medición.</p> <p>El departamento de PPP de la dirección de Planificación y desarrollo realiza reuniones con los encargados de planificación de las diferentes direcciones para la elaboración del POA y ellos en su dependencia, involucran a los encargados de áreas para establecer metas alineadas al PEI.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) PEI 2021-2024</li> <li>b) POA de las direcciones 2022</li> <li>c) Cronograma de trabajo para elaboración de POA</li> <li>d) Minuta de reuniones para elaboración de POA</li> </ul>	

	<p>e) Oficio de solicitud de informe trimestral f) Informe de monitoreo Trimestral</p>	
<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 evidencia jornadas y foros con los grupos de interés y los miembros de la P. N. de los diferentes niveles organizacionales para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024.</p> <p>Las áreas internamente se reúnen para conocer los objetivos, estrategias y líneas de acción que se implementaran al momento de elaborar su POA.</p> <p>Se comunica de manera eficaz a través de memorándum, oficios, correo institucional los objetivos y planes de la Organización; de igual forma los resultados logrados en reuniones donde participan el alto mando. Y periódicamente el mando medio se reúne para implementar, conocer y socializar las estrategias, planes/ tareas y los resultados previsto en su área.</p> <p>Diariamente al iniciar las labores de prevención, disuasión, patrulla, y viabilización se le comunica al personal la tarea para que se realice de forma efectiva y uniforme a fin de preservar la seguridad de la ciudadanía.</p> <p>Se realizan ruedas de prensa para informarle a la ciudadanía avances de casos que están en investigación. Al finalizar la investigación se elabora una nota de prensa informando el resultado de la investigación.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Listado de participantes Jornada de socialización para la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>b) Captura de pantalla de los foros en la socialización del Plan Estratégico Instruccional (PEI) 2021-2024</li> <li>c) Listado de participante en la socialización del POA 2022.</li> <li>d) Imagen de correo electrónico Institucional remitiendo informe de resultados y logros</li> <li>e) Imagen de grupo de WhatsApp remitiendo información.</li> <li>f) Minuta de rueda de prensa informando sobre una investigación.</li> <li>g) Nota de prensa informando sobre cierre de una investigación.</li> <li>h) Enlace o portal de Transparencia</li> <li>i) Enlace de sección de noticias página web,</li> <li>j) Enlace a las redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube</li> <li>k) Reunión de seguimiento a POA 2022 y 2023</li> </ul>	
<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.</p> <p>El Departamento de Planes Programas y Proyecto realiza evaluación periódica de los logros por eje estratégicos con las áreas responsable de ejecutar las líneas de acción monitoreando el avance alcanzado semestral y anual del PEI 2021-2024. El monitoreo y medición de los logros obtenidos en la ejecución de los POA se realizan trimestralmente donde las áreas son responsables de informarle al</p>	

	<p>planificado de la dirección donde está adscripta esos avances.</p> <p>A través de del sistema RUTA se evidencian los indicadores de medición a los objetivos estratégicos misionales más relevantes de la Policía Nacional</p> <p>Se realiza monitoreo, medición y/o evaluación mediante el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública-SISMAP donde se puede evaluar el nivel de desarrollo de la Policía Nacional, logramos posicionarnos en la primera posición durante un tiempo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de SoftExpert en sus diferentes pantallas</li> <li>b) Informe anual de avance al PEI 2021 - 2024</li> <li>c) Informes trimestrales de avances del POA 2022 por dirección.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La Policía Nacional cuenta con un sistema en biometría donde los miembros policiales en las calles realizan consultas automatizadas con un sistema de identificación de huellas dactilares y reconocimiento facial portátil. Este dispositivo pesa menos de una libra y consiste en un lente de cámara, una superficie de escaneo de capacitancia óptica y una aplicación de smartphone habilitada para análisis e identificación biométrica. Donde se realizan la depuración de cédulas, de vehículos, arma de fuego, de rostros y huellas dactilares, mediante la</p>	

aplicación de análisis e identificación biométrica denominada DEBI. Este sistema permitirá realizar consultas automatizadas en el sistema nacional de identificación de huellas dactilares y reconocimiento facial, administrado por la Junta Central Electoral (JCE). Contamos con una base de datos con registros biométricos dactilares y faciales de más de 10 millones de personas, en adición a la capacidad de comparación e identificación de rostros.

“Tu Policía App RD” es una aplicación móvil que permite al usuario enviar denuncias anónimas sobre crímenes y delitos que han presenciado, así como también sobre los cuales tienen algún conocimiento. Esta permite la localización y asistencia en tiempo real de víctimas de violencia de género.

Contamos con Sistema ulti-cabinet de gestión documental que nos permite monitorear los indicadores de gestión, para toma de decisiones.

Podemos evidenciar la unidad táctica de **drones** que cuenta con un sistema automatizado, este sirve para recopilar información de inteligencia de lo que pueden encontrarse en el sector donde ocurran los hechos y visualizar a los desaprensivos en callejones y azoteas, listos para agredir tanto a ciudadanos como a policías, además de que servirá para el desenvolvimiento táctico de la institución

Tenemos áreas en la Policía Nacional que cuenta con una moderna y digitalizada forma de realizar la correcta redacción de las notas informativas que son elaboradas en las diferentes direcciones, con impresoras de código de barra Zebra, de igual



forma la automatización de las estadísticas, la cual brinda acceder a reportes y análisis de datos de forma segura y rápida.

El sistema digital de listas de servicios de los agentes por direcciones a fin de optimizar la utilización del personal en sus respectivas áreas de responsabilidad para conocer de manera precisa el rol que desempeña cada agente y registrarlo de manera digital.

Además, mediante la implementación del sistema de denuncia Virtual, se ha impactado de manera positiva evitando que el ciudadano tenga que trasladarse a un centro de denuncia, a través de la aplicación Denuncias Virtuales. A través de esta herramienta, la Policía Nacional habilita un servicio rápido y seguro, que permite a los ciudadanos tramitar, de forma virtual, una denuncia por pérdida de documentos, violencia de género, robos, ciberdelitos y una extensa lista de acciones delictivas.

Así como el Reporte en línea, es un Servicio de recepción de reportes en línea a nivel nacional, sobre un delito o alguna información de inteligencia que quiera brindar a la institución policial.

Tenemos el Módulo Electrónico de Investigación, que fue desarrollado por Misión Internacional de Justicia -IJM- en el marco de las actividades de cooperación interinstitucional con la Policía Nacional para el manejo de Trata de Personas.

Contamos con la Plataforma SAS, es un software estadístico para el manejo de los modelos de datos predictivos que permitirán el análisis e investigación de redes delictivas para la generación de carpetas dirigidas a los departamentos de operaciones de las Direcciones de Inteligencia, Investigaciones y Prevención, que nos sirven de soportes para reducir los hechos delictivos.

Aplicación móvil de asistencia al turista -CESTUR App, cuyo objetivo es fortalecer las capacidades para prevenir amenazas a la seguridad en espacios turísticos, incluido en la iniciativa gubernamental de República Digital.

**Evidencias:**

- a) Imagen de la aplicación de smartphone habilitada para análisis e identificación biométrica Matriz de proyectos de implementación de aplicaciones tecnológicas
- b) Imagen de la aplicación “Tu Policía App RD”.
- c) Imagen del Sistema multi-cabinet de gestión documental
- d) Imágenes del sistema de drones
- e) Imagen de la aplicación redacción de las notas informativas
- f) Imágenes del sistema digital de listas de servicios
- g) Imagen del sistema de denuncia Virtual
- h) Imagen del sistema Reporte en línea
- i) Imagen del Módulo Electrónico de Investigación
- j) Imagen de la Plataforma SAS
- k) Aplicación móvil de asistencia al turista - CESTUR App

<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 demanda.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de visitas</li> <li>b) Guías elaboradas de diferentes procesos con asesoría de las comisiones.</li> <li>c) Documentos elaborados en talleres</li> </ul>	
<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>Las recomendaciones de cambios normativos, organizacionales y de los modelos de gestión apropiados y la implementación de los planes, estrategias y políticas de transformación y profesionalización de la Policía Nacional se elaboran informes por la comisión ejecutiva que se dan a conocer a los grupos de interés.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe y matriz de consultas y observaciones</li> <li>b) Memorándum de convocatoria</li> <li>c) Fotografías, lista de participantes</li> </ul>	
<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>Se han desarrollado aplicaciones que han logrado impacto positivo sobre los tiempos para realizar las denuncia como sistema de denuncia Virtual y Reporte en línea, también aplicaciones como la aplicación “Tu Policía App RD”, donde sean automatizado el proceso de recepción de denuncia por los ciudadanos. Y si desean dar sugerencia o recomendaciones tenemos en nuestra página el buzón digital.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe del equipo de reforma de la Policía Nacional</li> <li>b) Reuniones comunitarias en los sectores</li> <li>c) Denuncias recibidas por los sistemas y la aplicación.</li> <li>d) Buzones digitales</li> </ul>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Contamos con la estructura programática para la ejecución de las prioridades planificadas. Se gestionan los recursos para la implementación de los cambios planificados y se canalizan ayudas con organismos internacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Presupuesto Anual</li> <li>b) Informe de apoyos económicos.</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 3: PERSONAS**

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
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Anualmente la Policía Nacional lleva a cabo su planificación correspondiente al proceso de Reclutamiento y Selección de aspirantes, partiendo de la necesidad de agentes tanto actual como futura y de acuerdo con la planificación estratégica de la institución.</p> <p>Mediante la sección de Planta de Personal, se estiman las necesidades de recursos humanos en el año y se programa en el POA una partida financiera para cubrir los nuevos ingresos de las diferentes áreas.</p> <p>También se realizan análisis de las necesidades actuales de recursos humanos para la expansión del sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 y se contemplan en la plantilla de creación de cargos y vacantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formulario de requerimiento de personal</li> <li>b) POA de la Dirección Central de Recursos Humanos</li> <li>c) Plantilla de la Planificación de los Recursos Humanos y Plantilla de creación de cargo vacante.</li> </ul>	

<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>La Dirección de Recursos Humanos cuenta con el diseño e implementación de políticas y procedimientos para la Gestión de personal, dentro de las cuales se encuentra la establecida para el reclutamiento y selección, tomando en consideración la descripción de los perfiles del Manual de Cargos y Competencia, con el objetivo de que el personal cuente con las competencias requeridas para los diferentes puestos de trabajo.</p> <p>Se evidencian que son realizadas promociones de personal basadas en las competencias requeridas para el puesto; aplicando la remuneración salarial correspondiente a la misma.</p> <p>Se evidencia que la institución anualmente diseña e implementa un plan de capacitación enfocado a fortalecer, capacitar y desarrollar el personal, así como para dar la oportunidad de que estos puedan eficientizar tanto su carrera policial como administrativa en los casos que aplique.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Procedimiento de Reclutamiento y selección</li> <li>b) Manual de Cargos y Competencias</li> <li>c) Matriz de delegación de autoridad y suplencia</li> <li>d) Ley 590-16 Orgánica de la Policía Nacional</li> <li>e) Decreto 20-22 Reglamento de Aplicación Ley 590-16 Orgánica de la Policía Nacional</li> <li>f) Procedimientos de promoción y ascenso</li> <li>g) Procedimiento de correlación de perfil</li> </ul>	

<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>Se puede evidenciar que las políticas y procedimientos para la gestión de recursos humanos es aplicada considerando los principios de equidad, iniciando desde el proceso de Reclutamiento y Selección de candidatos, en el cual se les otorga a todos los jóvenes interesados en ingresar a la institución de manera imparcial, la oportunidad de pertenecer a la Policía Nacional, basado en el mérito alcanzado por ellos durante las pruebas establecidas; es aplicando apoyándonos en el Manual de Cargos y Competencias que se utiliza al momento de seleccionar y asignar las funciones.</p> <p>Se puede evidenciar que nuestros agentes tienen la oportunidad de ir escalando y desarrollando una carrera policial y profesional, basada en sus méritos, indistintamente de la diversidad de estos.</p> <p>Se evidencia el otorgamiento de licencias por maternidad, paternidad, permiso especial por muerte de familiares directo, para diligencias por motivos personales, licencias y permisos de estudios con disfrute de sueldo para lograr equilibrio entre el trabajo y la vida Laboral de acuerdo con lo establecido en la Ley 590-16 y su reglamento de aplicación, así como la Ley de Función Pública 41-08.</p>	

	<p>Anualmente la División de Evaluación de Desempeño, se encarga de dirigir el proceso de elaboración de acuerdos de desempeño, donde el supervisor establece tareas y responsabilidad al personal bajo su mando de forma individual. Contamos con un plan de capacitación para desarrollar las competencias de nuestros agentes policiales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal.</li> <li>b) Manual de Cargos y Competencia</li> <li>c) Oficios de solicitud de cambios de Funciones</li> <li>d) Permisos y licencias otorgados</li> <li>e) Oficios de Evaluación del candidato</li> <li>a) Acuerdo de desempeño</li> <li>f) Plan de capacitación</li> </ul>	
<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 evidencia la gestión del desarrollo profesional basado en criterios de mérito, igualdad de oportunidades, sin discriminación o exclusiones, con la elaboración cada año del Plan de Capacitación y Desarrollo, el cual es diseñado de acuerdo a las necesidades de formación para optar por ascenso de rango. Tomando como parámetro la antigüedad en el rango o meritocracia y su desempeño, la competencia requerida para ser promovido o ascendido a otro cargo, así como al rango.</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>No contamos con un reglamento ni un plan de carrera policial</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formulario de Detección de necesidades de capacitación</li> <li>b) Aplicación de evaluaciones psicométrica</li> <li>c) Mesa de trabajo para la elaboración del reglamento de carrera policial.</li> <li>d) Informe de evaluaciones aplicadas</li> </ul>	
<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdo y evaluación de desempeño</li> <li>b) Capacitación para aplicar la evaluación de desempeño a los evaluadores</li> </ul>	<p>Se necesita desarrollar una metodología que el proceso de evaluación no sea afectado por el alto porcentaje de rotación que presenta la PN</p>
<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 Departamento 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, enfocadas en el desarrollo profesional para apoyo a la gestión eficaz de la organización.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Departamento de Equidad de Genero</li> <li>b) Matriz de estadísticas con datos generales</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) 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>Se evidencia que el proceso de reclutamiento evaluación y selección de los aspirantes es realizado tomando en cuenta las competencias requeridas, establecidas en el perfil descrito en el manual de cargos.</p> <p>Contamos con un módulo en el SIARH donde se registran los conocimientos del personal y se hacen las evaluaciones por competencias en la plataforma de evaluación LPC.</p> <p>Se aplican las evaluaciones del Desempeño por Resultados identificando las necesidades de capacitación, a los fines de reforzar las competencias de los agentes policiales, de manera que puedan cumplir con los requisitos de desempeño del cargo.</p> <p>Contamos con un Instituto Policial de Educación (IPE), el cual es la fuente profesionalización de los agentes según las competencias requeridas en sus áreas de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de pantalla del SIARH</li> <li>b) Captura de pantalla de la plataforma de evaluación LPC</li> <li>c) Instructivo para la Administración y Manejo de las Pruebas por Competencias LPC</li> <li>d) Plan de capacitación.</li> <li>e) Manual de cargos donde están las competencias por perfil.</li> <li>f) Informe de Acuerdos de Desempeño.</li> <li>g) Detección de Necesidades de capacitación.</li> </ul>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se evidencia que el proceso de reclutamiento evaluación y selección de los aspirantes es realizado promoviendo los beneficios ofrecidos por la Policía Nacional y a su vez tomando en cuenta las competencias requeridas para el desempeño de las funciones.</p> <p>La Policía Nacional desarrolla la formación continua de sus agentes a través del plan anual de capacitación, el cual está basado en las detecciones de necesidades actuales de las diferentes áreas y las solicitudes de formación del personal de la institución, así como los resultados arrojados por el personal en las evaluaciones de desempeño.</p> <p>Con el compromiso del desarrollo profesional de los agentes la policía Nacional ha hecho acuerdos con diferentes universidades e institutos.</p> <p>En el PEI 2021-2024 en objetivo estratégico que establece el “Fortalecer el Proyecto Educativo Policial orientado a la optimización de las capacidades de desempeño del talento humano, para el cumplimiento efectivo de la misión institucional</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Evaluación anual del desempeño</li> <li>b) Plan de Capacitación</li> <li>c) Formulario de detección de necesidades</li> <li>d) Acuerdo con universidades e instituto</li> <li>e) PEI 2021-2024 pág. 86</li> </ul>	
<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>Se evidencia que la Policía Nacional desarrolla y promueve las innovaciones de los agentes, a través de la conformación de equipos de trabajo para el cumplimiento y eficientización de los procesos.</p> <p>La institución aporta al desarrollo de competencias de los agentes policiales otorgándoles permisos con o sin disfrute de salario para capacitaciones nacional e internacional.</p> <p>El aprendizaje del personal en el trabajo es complementado a través de las diferentes capacitaciones otorgadas, así como dar oportunidad para desempeñar diferentes funciones de manera temporal tomando en cuenta las habilidades demostradas.</p> <p>Se realizaron acuerdos interinstitucionales con universidades que ofrecerán un mínimo de 10 becas completas anuales para beneficiar a los agentes policiales que ostentan los rangos de suboficiales y alistados. 35 agentes de la policía fueron adscritos a la Dirección Regional Sureste, beneficiados con la entrega de becas por parte de la universidad Federico Henríquez y Carvajal (UFHEC), 25 miembros policiales iniciaron la quinta maestría de Gestión de Recursos Humano la cual fue impartida por la Universidad de Psicología Industrial</p>	

	<p>Dominicana (UPID). Esta les brindara a los participantes los conocimientos y habilidades para el manejo especializado del personal humano policial. La maestría es auspiciada por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) y la Universidad de Psicología Industrial Dominicana (UPID)</p> <p>Se evidencia el trabajo en equipo en la conformación de equipos de trabajo para la Formulación del Plan Estratégico Institucional, Elaboración del Plan Operativo Anual, Plan de mejora, reunión del alto mando, análisis de casos a investigar, reuniones departamentales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Designación de personal en comisión de trabajo.</li> <li>b) Plan de capacitación.</li> <li>c) Convocatoria y registro de participantes en capacitaciones</li> <li>d) Listado de personal que recibió becas</li> <li>e) Listado de personal de permiso para capacitaciones</li> <li>f) Formulario de solicitud de permiso</li> <li>g) Planificación anual de vacaciones</li> <li>h) Minutas de reuniones</li> </ul>	
<p>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>	<p>Realizamos capacitación constante de nuestro personal basados en la detección de necesidades de capacitación, tomando en consideración las necesidades identificadas en los resultados de las evaluaciones de desempeño, haciendo énfasis en la formación de nuestros oficiales superiores y subalternos en materia de liderazgo; estas son</p>	

	<p>implementadas a través de diferentes entidades como son: IPE, INFOTEP, ICITAP, INAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan de capacitación.</li> <li>b) Memorándum de convocatoria de personal.</li> <li>c) Fotografías y listado de participantes.</li> <li>d) Plan de carrera evaluación de desempeño</li> </ul>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Contamos con escuelas de formación para los nuevos aspirantes a cadetes o conscriptos donde se adoctrinan sobre el accionar institucional, sus derechos y deberes, se les otorga la inducción requerida para su rol policial.</p> <p>Contamos con un procedimiento de inducción de personal al puesto de trabajo acorde a las funciones que van a desarrollar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Programa de formación</li> <li>b) Procedimiento de inducción</li> <li>c) Fotografías y listado</li> <li>d) Formulario de constancia de inducción</li> </ul>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Contamos con un Reglamento de aplicación de la Ley 590-16, en el cual se encuentra contemplada en el capítulo V, Artículos 135 al 138, las normativas establecidas para el proceso de ascenso de nuestros agentes.</p> <p>Se puede evidenciar además que tenemos políticas, procedimiento y protocolo para la movilidad interna y externa a fin de poder mantener un buen clima laboral.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Planificación de Recursos Humanos.</li> <li>b) Política y procedimiento de promoción.</li> <li>c) Política y procedimiento traslado</li> <li>d) Reglamento de Aplicación Ley 590-16</li> </ul>	
<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 a través de capacitaciones virtuales, así como la implantación de tecnologías tales como (polígono virtual) en la escuela de entrenamiento para cadetes y conscriptos.</p> <p>Es importante resaltar que la Policía Nacional cuenta con la Nortic E-1: norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdos con Universidades (UPID) e Institutos de formación. Cursos, talleres, foros, mesas de trabajo online y/o virtual INFOTEP, INAP, INTEC etc.).</li> <li>b) Plan anual de capacitación.</li> <li>c) Memorándum de convocatoria.</li> <li>d) Listado de registro de participantes.</li> </ul>	
<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>En el Plan de anual de capacitación se puede evidenciar, que en este se encuentran contempladas, las formaciones sobre ética policial, conflictos de intereses, gestión de la diversidad, enfoque de género y gestión de riesgos. Igualmente, en dichos planes son incluidas aquellas capacitaciones específicas solicitadas por las diferentes dependencias.</p> <p>Se evidencia el desarrollo de actividades formativas realizada por La comisión policial encargada de</p>	

	<p>promover entre los integrantes de la institución los conocimientos de la nueva “Guía Metodológica de Valoración y Administración de Riesgos y establecer y desarrollar el programa anual de auditorías, evaluar la implementación, eficacia y eficiencia de los controles que comprenden la administración, las operaciones y lo sistemas de información de la institución</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan anual de capacitación</li> <li>b) Memorándum de convocatoria</li> <li>c) Listado de registro de participantes</li> <li>d) Fotografías Informes de actividades</li> <li>e) Cronograma de socialización de la “Guía Metodológica de Valoración y Administración de Riesgos “</li> </ul>	
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.		No contamos con una evaluación de impacto costo/beneficio.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Memorándum</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Oficio designando al personal para realizar trabajos</li> <li>c) Listado de participantes y minutas</li> <li>d) Informe</li> </ul>	
<p>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>	<p>La policía nacional cuenta con una política y procedimiento de comunicación interna, con el objetivo de fomentar la comunicación efectiva. Además, Son conformados equipos de trabajo por las diferentes áreas de la institución, con miras a promover el trabajo en equipo, llevando a cabo posteriormente reuniones para dar informes de ejecución de actividades y retroalimentación de los trabajos.</p> <p>Se evidencia que se fomenta la integración entre los colaboradores a través de la conformación de equipos deportivos.</p> <p>Se evidencian reuniones realizadas por el departamento de planificación y desarrollo, con personal adjunto en las diferentes direcciones de la institución para la elaboración de planes operativos, Guías metodológica, protocolos.</p> <p>Se realizan reuniones operativas en las áreas preventivas e investigativas para identificar modus operandis del delincuente donde se general lluvias de ideas, aportes y sugerencia para implementar tomas de decisiones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Memorándums conformando equipos de trabajo</li> <li>b) Redes Sociales</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Fotografías y minutas de reuniones</li> <li>d) Propuestas</li> <li>e) Sugerencia de mejoras</li> </ul>	
<p>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>	<p>Se evidencia la integración de los mando alto, medio y bajo en la integración de Comité de Ética, Comité de Calidad, Comité mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo donde se desarrollan planes, estrategias e implementación de actividades de mejoras.</p> <p>Se evidencia que son realizados talleres, reuniones y levantamientos 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>Se evidencia la participación de los agentes policiales de todas las áreas que integran la institución en la documentación de los procedimientos donde son responsables de los mismos en coordinación con adjuntos de planificación en área.</p> <p>Se realizaron planes de mejoras resultados de las encuestas de clima organizacional y de las encuestas trimestral de los servicios ofrecidos en la Carta de Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de Seguimiento del Plan de Mejoras</li> <li>b) Fotografías y Listado de asistencia</li> <li>c) Minutas</li> <li>d) Plan de mejora por encuesta de clima organizacional</li> </ul>	

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia que son realizados acuerdos de desempeño entre los directivos y empleados, mediante el cual llegan a un consenso sobre los objetivos y metas a cumplir y como medir el logro de estos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Planificación de inducciones para elaboración de acuerdos.</li> <li>b) Convocatoria de personal para inducciones</li> <li>c) Formularios de acuerdos de desempeño.</li> <li>d) Informe de elaboración de acuerdos de desempeño</li> </ul>	
<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>La policía nacional anualmente realiza encuestas de clima organizacional a los empleados, para determinar la imagen y rendimiento global de la institución.</p> <p>Se evidencia que el informe general de los resultados de la encuesta es enviado a los incumbentes de las diferentes dependencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reuniones de coordinación para implementación de la encuesta de clima.</li> <li>b) Implementación de Encuesta de clima organizacional 2022.</li> <li>c) Informe de resultados.</li> <li>d) Tramite de informe de resultados a las dependencias.</li> <li>e) Plan de mejora Encuesta Clima 2022</li> </ul>	<p>No se realizan encuestas de microclima y tampoco son comunicados los resultados a los colaboradores de la encuesta anual de clima laboral, ni los resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas</p>
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el</p>	<p>La Policía nacional cuenta con la Dirección de Sanidad y el Hospital donde nuestro personal recibe</p>	

<p>cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>asistencia médica, así como también a nivel nacional contamos con las UNAP que les proporciona atención primaria. Además, son realizadas jornadas de estudios de mamografía, zonomamografía y examen de próstata, así como también, de acuerdo con la necesidad sanitaria, jornadas de vacunación.</p> <p>Se evidencia que tenemos el comité de Seguridad y salud en el Trabajo y un área de salud ocupacional que brinda las orientaciones necesarias a los nuestros agentes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Operativo Anual, (POA).</li> <li>b) Comité Mixto de Salud Ocupacional y Riesgo Laboral.</li> <li>c) Minutas de reuniones comité.</li> <li>d) Informe y movimiento por de personal por condiciones de salud.</li> <li>e) Planificación de jornadas de vacunación.</li> <li>f) Fotos de jornadas de vacunación.</li> <li>g) Jornadas de sonografías, mamografías y examen de próstata.</li> <li>h) Charlas de salud ocupacional.</li> <li>i) Registro de participantes.</li> <li>j) Registro de consulta y asistencia primaria.</li> <li>k) Fotos Hospital General Docente de la Policía Nacional.</li> </ul>	
<p>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>	<p>Se evidencia que las jornadas laborales son establecidas de acuerdo con la naturaleza del servicio.</p> <p>Contamos con un procedimiento para el registro y control de los permisos y licencias.</p>	

	<p>Se evidencia que son otorgados permisos de estudio que permiten que nuestros agentes puedan alcanzar sus metas personales a nivel profesional, tanto en el interior como en el exterior el país, siempre realizando el procedimiento correspondiente.</p> <p>En cuanto a las licencias médicas o por maternidad estas, son otorgadas tomando en consideración los criterios correspondientes para cada caso; el personal en estado de gestación es reubicado hasta tanto concluya dicho periodo.</p> <p>Dentro de los diferentes permisos se encuentra además el establecido para contraer nupcias, de manera que nuestros agentes puedan disfrutar sin inconvenientes de este evento. También en este mismo orden cuando fallece un familiar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Procedimiento para el registro y control de los permisos y licencias.</li> <li>b) Lista de servicio.</li> <li>c) Comunicación reubicación personal en estado de gestación.</li> <li>d) Formulario de permisos de estudios, paternidad, fallecimiento de familiares Licencias médicas, nupcias, etc.</li> </ul>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia que la policía nacional presta 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, así como también contamos con programas de bienestar tales como: Bono vivienda, ración alimenticia, entrega de canastillas,</p>	

	<p>entrega de útiles escolares, entrega de juguetes, operativos médicos, 5% de descuento en diferentes supermercados del país, becas universitarias y sala de lactancia.</p> <p>Se evidencia que el personal que ha adquirido comorbilidad o discapacidad estando en la institución, es tomado en consideración para reubicarlo en un área en la que pueda continuar siendo productivo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Resolución del consejo</li> <li>b) Plan Operativo Anual</li> <li>c) Acuerdos con universidades.</li> <li>d) Gestión de recursos con entidades necesarias.</li> <li>e) Programación de entrega de canastillas.</li> <li>f) Programación entrega de útiles escolares</li> <li>g) Fotografías de ayudas otorgadas.</li> <li>h) Planificación capacitaciones madres lactantes.</li> <li>i) Fotografías sala de lactancia.</li> <li>j) Memorándum de reubicación por discapacidad.</li> <li>k) Solicitud de ayuda</li> <li>l) Listado de ayuda (personal beneficiado)</li> </ul>	
<p>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>	<p>Se evidencia que contamos con diferentes programas de bienestar para las personas de forma no monetaria como: Bono vivienda, ración alimenticia, entrega de canastillas, entrega de útiles escolares, entrega de juguetes, operativos médicos, 5% de descuento en diferentes supermercados del</p>	

<p>deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>país, becas universitarias, sala de lactancia y un gimnasio.</p> <p>Se evidencia el apoyo a la sociedad mediante la participación en actividades deportivas y sociales y culturales con centros educativos, clubes y fundaciones.</p> <p>También tenemos el programa tu peso ideal, un gimnasio, un departamento de Deporte con múltiples disciplinas.</p> <p>Se evidencia el reconocimiento por buena conducta, medalla al merito policial, y algunas áreas reconocen al empleado del mes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Operativo Anual.</li> <li>b) Programación de entrega de canastillas.</li> <li>c) Programación entrega de útiles escolares.</li> <li>d) Listado de beneficiarios</li> <li>e) Programa Tu Peso Ideal</li> <li>f) Fotografías del Gimnasio</li> <li>g) Captura de la participación de la policía en las actividades deportivas y culturales.</li> <li>h) Listado de la diferentes disciplinas y deportes que se practican.</li> <li>i) Listado de reconocimiento</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>d) 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>	<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>Se evidencia a través de la matriz de caracterización de procesos los proveedores, en la misma se describe la forma en que la institución da respuesta a los requerimientos identificar las necesidades y expectativas de los socios claves de la sociedad civil, del sector privado, del sector público.</p> <p>Se evidencia el tipo de relación entre la Policía Nacional y los proveedores, a través de los contratos en los que se establecen plazos de entrega, mantenimiento, monto y duración.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Matriz de Caracterización de Procesos</li> <li>b) Contratos firmados con proveedores</li> </ul>	
<p>e) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el 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</p>	<p>Se evidencias que se realizan acuerdos, convenios, contratos como estos:</p> <p>Acuerdo suscrito con el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL). Ceder en calidad de préstamo a la Policía Nacional la gestión, sostenibilidad, dirección, administración, mantenimiento y supervisión de locales para la puesta en marcha del programa "Mi País Seguro".</p>	



<p>medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Acuerdo suscrito con el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) Aunar esfuerzos para poner en marcha la ejecución de un plan renovado de formación y capacitación tendente a fortalecer las competencias y destrezas de los servidores de la Policía Nacional.</p> <p>Convenio suscrito con el Consejo Nacional de Drogas. Desarrollar programas conjuntos de prevención en el uso y abuso de drogas en la comunidad.</p> <p>Acuerdo de colaboración suscrito con la compañía SIDMCO-CONSTATINO. Donar los derechos de uso de software, tendente a fortalecer el combate contra los hechos delictivos en el país.</p> <p>Acuerdo de colaboración suscrito con la sociedad comercial 7TECHNET, S.R.L., Donar un software para poner en marcha un sistema para a fortalecer los procesos de información y control administrativo-financiero y operacional de la institución.</p> <p>Contrato de donación con la Fundación Internacional y para Iberoamericana de Administración y Políticas Públicas. Donar un equipo espectrómetro a la institución y un sistema de reconocimiento de voz.</p> <p>Convenio de cooperación suscrito con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Impartir Diplomado en Violencia de Género y Debida Diligencia a veinte (20) docentes del Instituto Policial de Educación.</p>	
---	--	--

	<p>Convenio Institucional suscrito con el Gabinete de Políticas Sociales. Aunar esfuerzos para el remozamiento de veinticinco casas y dos dormitorios de la Escuela para Cadetes.</p> <p>Convenio específico suscrito con el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología y el Centro Universitario Ceste-Escuela Internacional de Negocios. Establecer los términos y condiciones bajo los cuales se basarán en el espíritu de cooperación y contribución al desarrollo de las habilidades del cuerpo policial, impartiendo el Master de Ciberseguridad a la Policía Nacional.</p> <p>Acuerdo de cooperación interinstitucional suscrito con la Policía Nacional de la República de Colombia. Promover, desarrollar y fortalecer la cooperación policial, para prevenir y luchar contra la delincuencia en sus distintas formas.</p> <p>Acuerdo de cooperación suscrito con la empresa Plaza Lama, S.A., Hipermercado Olé y Grupo Ramos, S.A. Establecer un descuento en compras de productos de supermercado y tienda a favor de los miembros de la Policía Nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Convenios</li> <li>b) Acuerdo de Cooperación</li> <li>c) Contrato de donación</li> </ul>	
<p>f) 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, convenios y contratos firmados donde se define el rol y la responsabilidad de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración.</p>	

	<p>Se evidencia en la matriz de seguimiento a Acuerdos y Convenios que la Policía Nacional donde se establecen los controles, se identifica el riesgo de no cumplimiento, permite el monitoreo continuos y evaluaciones de los resultados de las alianzas/colaboración.</p> <p>Se evidencia que en la actualidad la Policía Nacional cuenta con 32 convenio y 27 acuerdos donde el proceso de monitoreo es ejecutado por el adjunto de planificación a través de la matriz según su fecha de vencimiento, lo que permite la oportunidad para el fiel cumplimiento de lo establecido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdos y convenios</li> <li>b) Informes de cumplimiento de responsabilidades</li> <li>c) Matriz de seguimiento a los acuerdos y convenios institucionales</li> </ul>	
<p>g) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia que la Policía Nacional ha identificado las necesidades de las alianzas público-privada (APP) ha desarrollado apropiadamente a alianza con organismo como el Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos de América y el servicio de inmigración y control de aduana, Buro Federal de Investigaciones del Departamento de Justicia de los Estados Unidos de América – FBI para compartir por medios electrónicos, registro de inmigración y/o información de registro de antecedentes penales relativa a los nacionales dominicanos sujetos a repatriación desde los Estados Unidos.</p>	

	<p>También con Sección de Asuntos Antinarcoóticos y Aplicación de la Ley (INL) de la Embajada de Estados Unidos, con el finde recibir asesorías técnicas, seminarios, cursos, diplomados y referenciaciones, así como también dotando de las necesidades logísticas a las distintas áreas de la P.N.; de igual manera con Tesorería Nacional, para obtener la cooperación interinstitucional, criterio y apoyo recíproco para centralizar en la Cuenta Única del Tesoro, la gestión de los recursos proyecto de mejoras de la calidad de las labores de prevención e investigación de la Policía Nacional.</p> <p>Se hicieron alianza para el bienestar de nuestros agentes con la Sociedad Fiduciaria Reservas, S.A. Establecer los términos y condiciones que regirán la ejecución y desarrollo del presente Fideicomiso, en aras de dar cumplimiento a su objeto y fines establecido entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Relación de acuerdo y convenios</p>	
<p>h) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se seleccionan los proveedores aplicando las normas establecidas en la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones en todos sus aspectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Documentaciones de licitaciones,  b) Contratos  c) Capturas de pantalla del portal de compras y contrataciones</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<b>La Organización:</b>		
<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 (<a href="http://www.policianacional.gob.do/">www.policianacional.gob.do/</a>), a través del cual mantenemos a los ciudadanos/clientes informados de todos los procesos, estructura, funcionamiento y transparencia concernientes a la institución, además de la página de Facebook (Policía Nacional Dominicana), Twitter e Instagram, donde se publican todas las informaciones que realiza de manera continua y proactiva la institución (noticias, actividades, publicaciones, etc.).</p> <p>Se evidencia, la recertificación en la norma NORTIC A3, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Programa Facebook Life</li> <li>b) Policía TV</li> <li>c) Portal <a href="http://www.policianacional.gob.do/">www.policianacional.gob.do/</a></li> <li>d) Facebook Policía Nacional Dominicana</li> <li>e) Twitter: @PoliciaRD</li> <li>f) Instagram: policianacionalrd</li> <li>g) Certificación NORTIC A3 en Publicación de Datos Abiertos.</li> </ul>	

<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, ya que contamos con 54 buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias, distribuidos; físicos, en diferentes localidades, y buzón virtual. Así los ciudadanos/clientes pueden expresar sus necesidades, sugerencias y quejas, también denunciar cualquier acto delictivo.</p> <p>Se realizan encuentros diálogos con la comunidad, donde los ciudadanos/clientes pueden aportar sus ideas o cualquier inquietud.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informes de los buzones de sugerencias</li> <li>b) Encuesta de satisfacción al cliente</li> <li>c) Comité de calidad</li> <li>d) Portal <a href="http://www.policianacional.gob.do/">www.policianacional.gob.do/</a></li> </ul>	
<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>Se ha determinado el marco de trabajo a través de un procedimiento, para recoger y procesar los datos obtenidos en los buzones de QRS.</p> <p>Se realiza la planificación anual para el desarrollo de las encuestas de satisfacción ciudadana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Procedimiento de Gestión, Reclamos y Sugerencias</li> <li>b) Formularios de queja, reclamos y sugerencias</li> <li>c) Planificación en el POA, de la Encuestas de satisfacción ciudadana.</li> </ul>	

<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, estándares de calidad, atributos, marco legal y con los tiempos de repuesta.</p>	
	<p>De igual forma en nuestro portal se visualiza la lista de servicio al ciudadano, contamos con varios centros de atención al ciudadano.</p>	
	<p><b>Evidencias:</b>  a) Carta Compromiso al Ciudadano  b) <a href="http://www.policianacional.gob.do/">www.policianacional.gob.do/</a></p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>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>	<p>Estamos alineados financieramente con los objetivos estratégicos a través del Plan Operativo Anual de acuerdo al presupuesto asignado.</p> <p><b>Evidencias:</b>  a) Plan Operativo Anual (POA) 2022  b) Ejecución del presupuesto físico financiero institucional. 2022</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia que los procesos financieros se realizan apegado a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y</p>	

	<p>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sub-Portal de Transparencia institucional</li> <li>b) Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria MICM recibido DIGEPRES</li> <li>c) Plan Anual de Compra y Contrataciones</li> <li>d) Informe</li> </ul>	
<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.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento a la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-2017 que aprueba directrices complementarias para la implementación del Decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.</p>	



	<p>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Portal de transparencia en Web</li> <li>b) Publicación de Presupuesto y su ejecución</li> <li>c) Informe de ejecución de producción físico-financiera 202</li> <li>d) Informe de auditoria</li> </ul>	
<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, y a que se realiza el Plan Anual de Compras y Contrataciones, así como las evaluaciones de comparación de precios.</p> <p>Utilizamos el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria y al realizar las actividades de compras de bienes y servicios tomando en consideración la disponibilidad de los recursos correspondientes, mediante la asignación de las cuotas presupuestarias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de pantalla del SIGEF</li> <li>b) Proceso de comparación de precio</li> <li>c) Plan Anual de Compras</li> <li>d) Memoria Anual</li> </ul>	<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 presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Contamos con un sistema de planificación y control presupuestario a través del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), bajo los lineamientos de DIGEPRES; órgano rector del sistema presupuestario dominicano.</p>	

	<p>Se mantiene actualizado y controlado los costos que maneja la institución, ya que contamos con el Sistema de Administración de Bienes (SIAB)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura pantalla SIGEF</li> <li>b) Presupuesto anual de la Institución aprobado.</li> <li>c) Presupuesto ejecutado</li> <li>d) Relación de Activos Fijos de la Institución</li> <li>e) Relación de Inventario en almacén</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Contamos con una estructura aprobada por el MAP, en la misma se encuentra la Dirección Administrativa y financiera (DAF), dependiente de la Dirección General, P.N. La DAF mantiene el control de todas las actividades financieras, pero se han delegado y descentralizado las responsabilidades financieras, ya que se cuenta con un manual de funciones y manual de cargos de la institución. También se cuenta con Unidades ejecutoras dentro de la institución, que trabajan bajo la coordinación de la DAF.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organigrama de la Policía Nacional</li> <li>b) Manual de Funciones</li> <li>c) Manual de Cargos</li> <li>d) Presupuesto de las Unidades Ejecutoras</li> </ul>	

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) 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.</p>	<p>La Policía Nacional, cuenta con sistemas de gestión que permite el aprendizaje continuo de sus agentes, así también, se evidencia el almacenamiento y evaluación de la información; garantizando que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenadas para el cumplimiento de las estrategias y los objetivos operativos.</p> <p>Contamos con la herramienta tecnológica SoftExpert, que permite visualizar el nivel de cumplimiento de las actividades programadas. Se realizan reuniones para socialización y seguimiento a POA.</p> <p>Se evidencia que en la institución planificó y puso en marcha en sistema de digitalización de los documentos, lo que permite mantenerlo un control y la actualización de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura Sistema SoftExpert</li> <li>b) Informe de seguimiento a POAS</li> <li>c) Sistemas de digitalización de documentos</li> <li>d) Sistema de identificación de huellas</li> <li>e) Sistema de denuncia</li> </ul>	

<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución ha planificado que esté garantizada la información disponible externamente, la recogida, el proceso, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>Se ha diseñado una matriz de documento institucionales, determinando su uso, objetivo, periodicidad y almacenamiento.</p> <p>Se ha dispuesto el diseño, desarrollo y uso de una política institucional de comunicaciones, el cual tiene como objetivo direccional la comunicación interna y externa a todos los grupos de interés.</p> <p>La institución mantiene de manera activa un departamento de Estadística, encargado de recolectar y analizar los datos estadísticos que aportan las diferentes áreas.</p> <p>Se evidencia que la institución mantiene salvaguardada las informaciones de control policial.</p> <p>Se evidencia que la institución garantiza el cumplimiento de los plazos, cuando un ciudadano solicita información a través de los canales establecidos en las normativas de libre acceso a la información pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Análisis delictivo</li> <li>b) Informes estadísticos</li> <li>c) Informes de buzones</li> <li>d) Síntesis periodística</li> <li>e) Matriz de Documentos institucionales</li> <li>f) Política de Comunicaciones Estratégicas.</li> <li>g) Estructura Orgánica del Departamento de Estadísticas.</li> </ul>	
---	---	--

	<p>h) Captura sistema de archivo de investigaciones.</p> <p>i) Informe de cumplimiento por OAI.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<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 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 evidencia el aplicativo ANP, el cual permite que los agentes de la institución tengan a su disposición y entiendo, todas las informaciones relacionada a nómina, descuentos e información de interés policial.</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 encuentra en funcionamiento el Sistema SoftExpert, el cual permite monitorear el avance de las actividades programadas en el POA.</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>Se evidencia la participación en talleres y cursos virtuales de los agentes policiales, potencializado las habilidades del personal de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <a href="https://www.policianacional.gob.do/transparencia/">https://www.policianacional.gob.do/transparencia/</a></li> <li>b) Captura de pantalla aplicativo ANP</li> <li>c) Captura de pantalla del Sistema para la Gestión del Servicio Policial (Lista de Servicio)</li> <li>d) Capture pantalla SoftExpert</li> <li>e) Pantalla de captura del Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones</li> <li>f) Captura de pantalla de participación en talleres virtuales</li> </ul>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con canales externos que permiten la retroalimentación para aprendizaje y colaboración de información entre ciudadanos/clientes y grupos de interés.</p> <p>A través de las alianzas con otras policías se está fortaleciendo el aprendizaje de buenas prácticas con otras policías.</p> <p>Se evidencia los acuerdos con Universidades nacionales e internacionales que colaboran en la formación de los agentes policiales.</p>	

	<p>Se realiza la planificación y desarrollo de encuentros comunitarios, donde los ciudadanos pueden expresar sus inquietudes e ideas de colaboración.</p> <p>Se evidencia en las diferentes áreas de la policía buzones de QRS, facilitando que los ciudadanos puedan a través de un formulario expresar sus sugerencias y de esta manera recibir aquellas informaciones útiles para la institución.</p> <p>Se reciben aportes importantes de otras policías, fortaleciendo el nivel de conocimientos de los agentes policiales</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Planificación de los encuentros</li> <li>b) Informe de los encuentros comunitarios</li> <li>c) Reportes de QRS</li> <li>d) Acuerdos con otras policías</li> <li>e) Acuerdo con universidades</li> </ul>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia que la institución controla las informaciones de control policial.</p> <p>Se cuenta con un departamento de Estadísticas y Cartografía, que asegura que la información es analizada y revisada antes de ser difundida.</p> <p>Se evidencia normativas claras y específicas sobre la responsabilidad y objetivo de las informaciones institucionales.</p> <p>Se evidencia un repositorio de documentos del sistema de calidad, permitiendo que las áreas impactadas puedan mantenerse actualizado y realizar</p>	

	<p>sus funciones acordes a los procedimientos establecidos.</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>Se ha establecido un Reglamento de Redes Sociales, para controlar las informaciones que de forma electrónica sean difundidas. Para controlar que se cumpla con este reglamento la Dirección de Asuntos Internos se mantiene verificando contenidos subido por agentes policiales en redes y página web</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Compendio Política Institucional</li> <li>b) Modelo de Comunicación Estratégica</li> <li>c) Política de Comunicaciones Estratégicas</li> <li>d) Capture pantalla repositorio de Sistema de Calidad.</li> <li>e) Reglamento de Redes Sociales</li> </ul>	
<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 evidencia el intercambio permanente de conocimiento de la organización al personal de la organización sobre aspectos relevante a la mismas.</p> <p>Se han colocado en todas las áreas de la institución la Misión, Visión y Valores, las mismas con una línea grafica estándar</p>	



	<p>A través del aplicativo ANP, se evidencia la transferencia de conocimientos en temas de interés para los policías.</p> <p>Se evidencia manuales de procesos y procedimientos en todas las áreas de la institución, de manera que los colaboradores puedan tener conocimiento de las actividades de sus áreas de máximo a mínimo nivel.</p> <p>En el nivel administrativo, las actividades son monitoreada por una unidad correspondiente y los mismos desarrolladores pueden verificar el nivel de avance.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Memorándum para colocar la Misión, Visión y Valores, en todas las áreas.</li> <li>b) Minutas de reuniones de retroalimentación</li> <li>c) Programas de capacitación</li> <li>d) Foros</li> <li>e) Manual de Organización y Funciones</li> <li>f) Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos</li> <li>g) Capture Sistema SoftExpert</li> </ul>	
<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>Se evidencia que la institución garantiza el acceso a las informaciones con partes interesadas, de acuerdo con lo que establecen las leyes y Reglamentos de libre acceso a la información.</p> <p>Se evidencia a través de la página Web institucional, los servicios que se ofrecen al público, informaciones de interés sobre actividades realizadas.</p>	

	<p>Se evidencia en la página web, el menú se accesibilidad, garantizando que personas con necesidades específicas puedan acceder a las informaciones</p> <p>Se evidencia el intercambio de información con otras organizaciones, en temas relevantes al poner de manifiesto la colaboración en los procedimientos de arresto de delito flagrante y arresto por orden judicial; especificaciones en el trato de las personas con algún tipo de discapacidad.</p> <p>Se evidencia el intercambio de información con partes interesadas a través de encuentros para la elaboración de POA.</p> <p>Se evidencia el intercambio con las partes interesadas a través de la encuesta de satisfacción ciudadana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Capture Página web, con los servicios ofrecidos y menú accesibilidad.</li> <li>b) Intercambio de información para creación de procedimiento</li> <li>c) Lista asistencia participación POA</li> <li>d) Minuta elaboración POA</li> <li>e) Ruedas de prensa</li> <li>f) Notas de prensa</li> <li>g) Portal de la OAI</li> </ul>	
<p>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>	<p>Se evidencia que la institución 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, ya que se mantienen los informes de</p>	

	<p>años anteriores, minutas y si dejan de laborar en un área específica se le requiere un informe de entrega.</p> <p>Se cuenta con un histórico de memorias institucionales, las misma a disposición en la página web institucional</p> <p>Se evidencia que se garantice la confiabilidad, a través de los acuerdos de confidencialidad para salvaguardar la información.</p> <p>Además de evidencian los manuales de cargos y manuales de funciones, garantizando que los colaboradores puedan realizar sus labores bajo el mismo estándar, mantenerse actualizado y no paralizar las operaciones si alguno deja de laborar</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de entrega</li> <li>b) Captura página web con histórico de memorias institucionales</li> <li>c) Acuerdo de confidencialidad</li> <li>d) Manual de Políticas, procesos y Procedimientos.</li> <li>e) Formulario de acuerdo de confidencialidad</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia en el PEI, el diseño de la gestión TIC, alineando la planificación estratégica, para optimizar la plataforma tecnológica de la Policía Nacional.	

	<p>También el diseño de gestión TIC, se encuentra alineado al POA 2023, donde se ha planificado y se encuentra en ejecución el desarrollo de la Dirección de Tecnología. Para esto se han establecido indicadores de avances.</p> <p>De acuerdo con la misión institucional, se evidencia el diseño de herramientas tecnológicas, para fortalecer la institucionalidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio)</li> <li>b) Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones</li> <li>c) Sistema de Información y Administración de Nomina de Recursos Humanos (SIANRH)</li> <li>d) Sistema de Mando y Control de Acciones Preventivas Basado en Tabla Mínima de Acción (TAM)</li> <li>e) Sistema Policial de consultas Criminológicas (SPCC)</li> <li>f) Captura pantalla SoftExpert del avance.</li> <li>g) PEI, Pág. 62,63 y 64</li> </ul>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se evidencia que al momento de adquirir herramientas o sistemas tecnológicos se evalúan las diferentes ofertas, que permita mayor efectividad y eficacia para la institución</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acta comité de Compras</li> </ul>	

<p>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>	<p>Se evidencia la gestión y uso de nueva tecnología para eficientizar las labores de policías.</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. 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>Se evidencia que los recursos necesarios, para fortalecer el área de tecnología están plasmado en el POA, y cuentan con sus respectivo indicadores y metas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cámaras Corporales y Armas Eléctricas No Letales (Taser)</li> <li>b) Sistema Policial de Consultas Criminológicas (SPCC)</li> <li>c) POA de Tecnología.</li> </ul>	
---	---	--

<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 a las labores, innovando para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía y a lo interno.</p> <p>La Policía mantiene un monitoreo y seguimiento a los planes operativos, través de la herramienta SoftExpert.</p> <p>Se evidencia que se utiliza la tecnología para dar a conocer las informaciones relevantes a través del Portal Web de Transparencia de la Policía Nacional.</p> <p>El correo electrónico institucional es ofrecido a través del portal web <a href="mailto:webmail.policia.gob.do">webmail.policia.gob.do</a>.</p> <p>Se evidencia el 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 constantes del personal policial por parte del mando superior correspondiente, con datos precisos.</p> <p>Se evidencia herramientas de copias de seguridad.</p> <p>La institución cuenta con un menú de quejas, reclamos y sugerencias de buzones virtuales, así como también la línea 311, donde los ciudadanos/clientes pueden realizar sus inquietudes de manera virtual.</p>	
---	---	--

	<p>Se evidencia la puesta en marcha de un sistema de digitalización y Escáner de los documentos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de pantalla del portal web de Transparencia de la Policía Nacional</li> <li>b) Captura pantalla Sistema SoftExpert</li> <li>c) Informe del fortalecimiento del Datacenter (Centro de Datos de la Policía Nacional)</li> <li>d) Captura de pantalla Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio)</li> <li>e) Sistema de digitalización</li> <li>f) Capture pantalla menú de buzones virtuales y de la línea 311</li> <li>g) Capture sistema SoftExper</li> </ul>	
<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 se 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>Tenemos implementando un sistema de servicio en línea para expedir las certificaciones emitidas por el</p>	

	<p>departamento de investigaciones de vehículos robados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>h) Certificación de Plan Piloto y Acta de Denuncia</li> <li>i) Aplicación móvil TUPOLICIAPP, disponible en Android y Apple</li> <li>j) Captura de pantalla del sistema</li> <li>k) Certificación.</li> </ul>	
<p>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>	<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>Se evidencia la asignación de usuarios que permitan la identificación e individualización de perfiles, para mantener una protección efectiva de los sistemas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Normas OPTIC</li> <li>b) Antivirus</li> <li>c) Otras herramientas de protección de datos</li> <li>d) Asignación de usuario</li> <li>e) Control de acceso a áreas de manejo de información sensible</li> <li>f) Software antivirus</li> <li>g) Acuerdos de confidencialidad</li> </ul>	
<p>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>	<p>Se creó una política de disposición o eliminación Se evidencia el cumplimiento de tomar en cuenta el impacto socio económico y ambiental de las TICs, ya que se creó una política de disposición o</p>	



	<p>eliminación de activos de tecnología y medios de almacenamientos DSTI-PI-01.</p> <p>Se toma en cuenta la accesibilidad en el portal institucional, logrando que personas con algunas discapacidades puedan acceder a las informaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Políticas de eliminación de residuos tecnológicos</li> <li>b) Captura menú accesibilidad</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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 evidencia que está 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>Se evidencia en la planificación, que se garantiza un adecuado ambiente laboral, ya que se gestiona la compra de mobiliarios y equipos, los mismos plasmados en los planes operativos anuales.</p> <p>Se evidencia que la institución garantiza que los mobiliarios cumplan con las especificaciones de</p>	

	<p>confort adecuado, ya que se realizan levantamiento para verificar el uso correcto de sillas ergonómicas en las oficinas.</p> <p>Se evidencia que la institución garantiza la adecuación de áreas físicas, optimizando las labores de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Solicitudes de Mantenimiento de las oficinas</li> <li>b) Solicitudes de mobiliarios y equipos</li> <li>c) Fotografías de infraestructura</li> <li>d) Estructura libre acceso a la información</li> <li>e) POA</li> <li>f) Informes de las nuevas áreas</li> <li>g) Solicitudes de readecuación de áreas</li> <li>h) Compra de equipos</li> </ul>	
<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Planos y listados de proyectos en ejecución</li> <li>b) Fotografías de las áreas</li> <li>c) Informe de mantenimiento a instalaciones</li> </ul>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos,</p>	<p>Se evidencia el seguimiento y mantenimiento de las áreas a través de la unidad de ingeniería, así también se realizan las reparaciones a las oficinas y</p>	<p>No se evidencia políticas integrales para el reciclaje seguro</p>

<p>mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>mantenimiento a los aires y sistema eléctrico, de igual forma un área de soporte técnico que da mantenimiento a los equipos tecnológicos.</p> <p>En el área de Policía Turística, contamos con apoyo de instituciones y entidades públicas y privadas, que nos permiten asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados y en otras áreas se dan mantenimientos a las edificaciones atendiendo a sus requerimientos.</p> <p>Se evidencia el control de los activos de la institución, a través de los procedimientos establecidos. Se realizan las codificaciones a los activos.</p> <p>Se evidencia el debido proceso de descargo de los bienes obsoletos a la Dirección General de Bienes Nacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdos interinstitucionales (con POLITUR),</li> <li>b) Presupuesto para mantenimiento a infraestructura física y a equipos tecnológicos</li> <li>c) Estructura Departamento de Ingeniería y de Soporte Técnico</li> <li>d) Oficios de Descargo</li> <li>e) Inventario de bienes</li> </ul>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia se garantiza que los jóvenes de diferentes comunidades puedan fortalecer sus capacidades deportivas, ya que se adecuan algunas áreas para que los fines de semana se realicen actividades deportivas.</p>	

	<p>En el instituto Policial de Educación Superior, se cuenta con un moderno auditorio, el mismo es facilitado para actividades de algunos grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Solicitudes</li> <li>b) Informes</li> </ul>	
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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mantenimiento de vehículos</li> <li>b) Registro de asignación de vehículos</li> <li>c) Memorándums</li> </ul>	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>Se evidencia una adecuada accesibilidad física de la instalación de la sede central por su ubicación física, para los diferentes grupos de interés.</p> <p>Se evidencia diferentes rutas del servicio público que facilitan el acceso a las instalaciones del palacio de la Policía Nacional. los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ubicación de instalaciones</li> <li>b) Fotografía parqueo para minusválido</li> <li>c) Fotografía de rampa para minusválido</li> <li>d)</li> </ul>	No tenemos parqueo suficiente para satisfacer las necesidades

--	--	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mapa de procesos de Nivel I</li> <li>b) Mapas de procesos Nivel II por áreas</li> <li>c) Manuales de políticas Procesos y procedimientos por área</li> </ul>	<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. Contamos con la División Administrativa Atención al Usuario, en la dirección Central de Recursos Humanos, en la cual se puede solicitar todos los servicios que brinda la dirección a los miembros policiales, además gestionar otros servicios a nivel institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Digitalización de los archivos</li> <li>b) Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH</li> <li>c) Evaluaciones psicológicas PISCOWEP</li> <li>d) Certificaciones</li> <li>e) Sistema de denuncia</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>f) Sistema para la Gestión del Servicio Policial (Lista de Servicio)</li> <li>g) El Sistema Tabla Mínima de Acción (TAM)</li> <li>h) Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones</li> <li>i) Sistema Policial de consultas Criminológicas (SPCC)</li> </ul>	
<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. <b>Se han destinado recursos para la adquisición de equipos y tecnologías para garantizar procesos informáticos y archivos digitales.</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Matriz de riesgo</li> <li>b) Planes de Acción</li> <li>c) Planes de evacuación</li> <li>d) Programa anual de auditoria</li> <li>e) Sistema de control documental.</li> <li>f) Equipos tecnológicos y programas informáticos</li> </ul>	
<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>En la documentación de procesos y procedimientos, Se ha identificado a los propietarios de estos, además, en la estructura documental se describen de forma estandarizada las responsabilidades de todas las áreas involucradas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Caracterización procesos</li> <li>b) Mapa de procesos I, II nivel</li> <li>c) Manual de Políticas, Procesos y procedimientos</li> </ul>	

<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>Contamos con procesos de simplificación y actualización de procesos, que se revisan periódicamente, para adaptarlos a las normativas vigentes. aplicando las mejores practica en su ejecución respetando las leyes, decretos y las diferentes normativas vigentes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Procedimiento de orden de arresto</li> <li>b) Procedimiento de orden en flagrante delito</li> <li>c) Procedimiento de pensiones y jubilaciones.</li> <li>d) Procedimiento de expedición de certificaciones</li> <li>e) Procedimiento de evaluación de perfiles.</li> <li>f) Procedimientos de traslados y designaciones.</li> <li>g) Procesos y procedimientos de emisión de vacaciones y permisos.</li> <li>h) Procedimiento de capacitaciones</li> <li>i) Procedimiento de reclutamiento y selección de personal.</li> </ul>	
<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 diferentes países (Colombia, España, Brasil, Italia, Estados Unidos, entre otras), para recibir asesoría. también se visitan países como Estados Unidos,</p>	

	<p>Taiwán, China y Colombia para conocer sus procesos y referencias. De igual forma se envían cadetes a terminar su preparación en Chile, Colombia y Panamá.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de visitas de comisiones (Análisis y documentación de puesto,</li> <li>b) Borrador de propuesta Plan de Carrera Plan de Capacitaciones, Reclutamiento, documentación de Procesos, colombianas, Fotos</li> <li>c) Informe de visitas a otros países, fotos</li> <li>d) Listados de cadetes formados en otros países, fotos</li> </ul>	
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>Tenemos establecido objetivos de resultados orientados a brindar servicios a los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul>	
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>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 Back up actualizado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sistemas de Back up</li> </ul>	No se evidencia

**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
<p><b>La Organización:</b></p> <p>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.</p>	<p>Se involucra a través de encuesta a los servicios ofrecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Se realizan encuestas de percepción ciudadana, en los centro de atención al ciudadano de la Dirección de Análisis y documentación delictiva y en el área del plan piloto perteneciente a la dirección Central de Investigación, para aplicar las mejoras que demanda la sociedad a los servicios brindados por la institución. A través de los buzones de sugerencias, físicos y digitales, se recogen opiniones, quejas y reclamaciones, que son analizadas y utilizadas para aplicar mejoras a los procesos y servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informes de aplicación de encuestas a los ciudadanos (Centros de recepción de denuncias y Plan piloto).</li> <li>b) Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</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. Se implementando un sistema de servicio en línea para expedir las certificaciones emitidas por el departamento de investigaciones de vehículos robados.</p> <p>Tenemos un sistema de registro certificados escolaridad, donde el documento se escanea y se carga al sistema y queda disponible para consultas.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aplicación móvil TUPOLICIAPP, disponible en Android y Apple</li> <li>b) Captura de pantalla del sistema</li> <li>c) Certificación</li> <li>d) Captura de pantalla de Sistema Ulti Dash</li> </ul>
--	---

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	
---	--

	<p>Contamos con El Departamento de Equidad de Género, donde se garantiza que sea aplicada la equidad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes/ ciudadanos. Se realizan programas de impartición de capacitaciones sobre equidad de género, además contamos con un proyecto de instalación de salas de lactancias en diferentes dependencias policiales, para garantizar necesidades de Agentes policiales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Manual de funciones de la Dirección de Equidad de Genero</li> <li>b) Telefonemas de designaciones de personal femenino</li> <li>c) Citaciones y certificados de capacitaciones sobre equidad de género.</li> <li>d) Imágenes de Sala de lactancia materna</li> </ul>
--	---

<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Portal digital de recepción de denuncias 24 horas.</li> <li>b) Facebook</li> <li>c) Instagram</li> <li>d) Horarios de trabajo 24 horas en áreas de acceso a denuncias</li> <li>e) Brochures</li> <li>f) Videos</li> <li>g) Spots publicitarios en diferentes idiomas</li> <li>h) Mural digital</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<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 Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Contamos con acuerdos interinstitucionales, con instituciones castrenses y otras instituciones del sector público (INAP, INFOTEP, CAPGEFI, Universidades, Armada de la República, Instituto Superior para la Defensa), en los procesos de capacitación y otros servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>b) Plan Estratégico Institucional</li> <li>c) Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>d) Acuerdos inter institucionales</li> <li>e) Certificados de capacitaciones de otras instituciones</li> <li>f) Plan anual de Capacitación</li> </ul>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<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, Contraloría de la República, Fiscalía, Dirección General de Migración).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdos</li> <li>b) Informes</li> <li>c) Comunicaciones</li> <li>d) Solicitud de información</li> </ul>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Creamos grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas y transformación de la Institución.</p> <p>La Comisión para la Reforma Policial, enfocada en los procesos de reforma que atraviesa la Policía Nacional. Ministerio de Interior y Policía, Ministerio de Defensa, Contraloría de la República, Defensa civil, Ministerio Público, Ministerio de Relaciones Exteriores, generando estrategias de trabajo y acuerdos interinstitucionales para la calidad del servicio que brinda la institución.</p>	

	<p>Contamos con el Consejo Superior Policial, el cual está integrado por representantes de otras instituciones del estado, donde se debaten y se toman decisiones sobre temas de interés institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comisionado de la Reforma Policial</li> <li>b) Convenio de colaboración del MAP</li> <li>c) Informe operativo COE</li> <li>d) Fotos de mesa de trabajo</li> <li>e) Listados de participantes</li> </ul>	
<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. Por ejemplo, Estrategias de patrullajes mixtos, Capacitaciones interinstitucionales, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mesas de trabajo</li> <li>b) Reuniones con asesores externos</li> <li>c) Listados de participantes</li> <li>d) Minutas y fotografías</li> </ul>	
<p>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>Se gestiona la subvención de recursos y servicio con diferentes instituciones públicas, como son: Plan de vivienda. Subsidio por maternidad y lactancia,</p>	

	<p>Préstamos bancarios, Transporte público a través de OPRET, medicamentos de alto costo, cobertura de servicio médicos, becas de estudios, descuentos en tiendas y supermercados, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de asistencia al programa 9-1-1</li> <li>b) Plan Navidad segura</li> <li>c) Plan Semana Santa Segura</li> <li>d) Plan relámpago</li> <li>e) Plan de emergencia quédate en tu casa</li> <li>f) Aprobación de bonos y subsidios.</li> <li>g) Tarjeta de transporte</li> <li>h) Autorización de entrega de medicamentos y servicios médicos.</li> <li>i) Aprobación de préstamos bancarios.</li> </ul>	
<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 con el Ministerio Público, Los ayuntamientos, Dirección General de Aduana, Dirección General de Migración, Ministerio de Medio Ambiente, Defensa Civil, Sistema 911, Cuerpo de Bomberos).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Convenio de colaboración del MAP</li> <li>b) Informe operativo COE</li> <li>c) Actas de recepción de detenidos</li> <li>d) Orden de arresto ejecutada</li> <li>e) Orden de allanamiento</li> <li>f) Fotos de mesa de trabajo</li> <li>g) Reuniones con asesores y analistas de otra organización</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>h) Listados de participantes Solicitud de colaboración</li> <li>i) Análisis de perfil delictivo</li> <li>j) Solicitud de historial delictivo</li> </ul>	
--	--	--

## 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
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
<p>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>	<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 y en 2022 89%.</p> <p>Se evidencia la elaboración del Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadana en el año 2022 donde índice de Satisfacción general es de 93% donde los servicios presenciales es 89% y los servicios virtuales 97%.</p> <p>Aplicamos encuestas a los ciudadanos/clientes sobre satisfacción del servicio recibido.</p>	

	<p>El nivel de satisfacción por preguntas es el siguiente:</p> <p><b>Año 2020</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fiabilidad 90%</li> <li>2) Capacidad de repuesta 85%</li> <li>3) Amabilidad 90%</li> </ol> <p><b>Año 2021</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4) Eficacia/Confiabilidad 90%</li> <li>5) Capacidad de repuesta 83%</li> <li>6) Responsabilidad/Confianza 94%</li> <li>7) Empatía/Accesibilidad 92%</li> </ol> <p><b>Año 2022</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Eficacia/Confiabilidad 90%</li> <li>2) Capacidad de repuesta 89%</li> <li>3) Responsabilidad/Confianza 90%</li> <li>4) Empatía/Accesibilidad 90%</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</li> </ol>	
<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 a los clientes/ciudadanos en la cual expresaron su satisfacción en los diferentes puntos:</p> <p><b>Año 2020</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Profesionalidad: 90%</li> <li>2) Fiabilidad: 90%</li> <li>3) Amabilidad: 90%</li> </ol>	



	<p><b>Año 2021</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Atención personalizada: 94%</li> <li>2) Trato al personal: 93%</li> <li>3) Información clara y comprensible: 94%</li> <li>4) Confianza que transmite el colaborador: 94%</li> </ol> <p><b>Año 2022</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Profesionalidad: 91%</li> <li>2) Trato que le ha brindado al personal: 91%</li> <li>3) Facilidad de comunicación: 92%</li> <li>4) Confianza de la atención brindada: 89%</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</li> </ol>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>N/A</p>	
<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>Se evidencia el cumplimiento en la transparencia institucional, actualmente la Policía Nacional tiene un 100%, en la medición de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04.</p> <p>De cara a la transparencia Institucional la Policía Nacional tiene una tendencia positiva entre los años 2020, 2021 y 2022, con relación a las consultas recibidas por el Departamento de Libre Acceso a la Información contempladas en la Ley 200-04, con un cumplimiento de 92%, 94% y 100% correspondientemente.</p> <p>Se evidencia que la institución ha logrado en el portal de transparencia por parte de la DIGEIG un</p>	

98 % en la evaluación actual. Se ha mantenido la tendencia positiva entre los años 2020, 2021 y 2022 en el cumplimiento de la transparencia gubernamental, con un cumplimiento de 98%, 98% y 98%.

En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2020, 2021 y 2022

Lo referente a la profesionalidad y confianza en el cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de gestión 90%, 84% y 90%,

En la dimensión seguridad, 90%, 90% y 91% de los usuarios de que la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.

En la dimensión de empatía, en la información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión fue suficiente y útil, contestaron un 90%, 90% y 90%, en la información personalizada que le dieron 94%, 95% y 95%

**Evidencias:**

- a) Imagen del cuadro de Mando Integral.
- b) Tendencia Transparencia Institucional.
- c) Tendencia de Respuestas a Consultas según la Ley 200-04.
- d) Evaluación Portal de Transparencia DIGEIG.
- e) 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 para los años 2020, 2021, 2022 de un 88%, 94% y 93.1% respectivamente.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</li> <li>b) Reporte de Revisión semanal de operaciones: Policía Nacional, DIGESETT y MOPC</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></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 aplicada en el 2020, 2021 y 2022. Con un 93%, 93% y 91% en la seguridad (confianza) en la atención brindada y un 95 %, 94% y 90% de satisfacción sobre la confiabilidad transmitida por</p>	

	<p>personal de la P. N. al brindar un servicio solicitado por el cliente/ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></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>Tenemos evidencia en los resultados de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos en los años 2021 y 2022 de: La satisfacción de los ciudadanos/ clientes sobre el tiempo de espera fue de un 81%, y 89%.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La facilidad con que consiguió ser atendido fue 87% y 88%.</li> <li>✓ Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables 90% y 94%.</li> <li>✓ Satisfacción de un 76% y 86% con las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.</li> <li>✓ Satisfacción de un 77% y 88% con los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.</li> <li>✓ Satisfacción de un 66% y 87% con el área de espera de los servicios en la institución.</li> <li>✓ Satisfacción de un 74% y 88% con el estado físico del área de atención al usuario de los servicios.</li> <li>✓ Satisfacción de un 88% y 88% con la apariencia física de los empleados</li> </ul>	

	<p>(uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Satisfacción de un 89% y 88% con la modernización de las instalaciones y los equipos.</li> <li>✓ Tiempo que tarda la institución para dar respuesta, 91% y 90%,</li> <li>✓ Valoración en la accesibilidad al solicitar el servicio de un 95% y 90%.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></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>Se evidencia que el tiempo para dar respuesta de la P. N. a la solicitud del cliente/ciudadano, la satisfacción es de 89% un aumento con relación al año 2021 que fue de un 83%. En cuanto a la confianza de la atención brindada en la gestión del servicio proporcionado correctamente se obtuvo una satisfacción en los años 2021 y 2022 de un 90%, 89% y 93%.</p> <p>Contamos con la Carta de Compromiso al Ciudadano, con estándares de calidad definidos para los servicios (derechos y deberes de los usuarios, catálogo de servicio y plazos de entrega y requisito)</p>	

	<p>estamos valora los compromisos asumido en un 98%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe tiempo de repuesta 911</li> <li>b) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</li> <li>c) Informe de evaluación Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul>	
<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, encuestados según el género masculino en el año 2021 representan el 62% y el género femenino está representado en 38%. Y en el año 2022 el género masculino representa el 74% y el género femenino está representado en 26%.</p> <p>Con relación a la edad en el año 2021 de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>18 – 38 el 60.25%,</li> <li>39 – 59 el 32.30%</li> </ul> <p>y mayor de 60 el 7.44%.</p> <p>Y en el año 2022 de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>18 – 24 el 11.90%,</li> <li>25 – 31 el 26.77%,</li> <li>32 – 38 el 26.02%,</li> <li>46 – 52 el 9.29%</li> <li>53 – 59 el 2.60%</li> </ul> <p>y mayor de 60 el 0.74%.</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><b>Evidencias:</b></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% obtenida en el año 2021 y en el 2022 un 88% con relación a la innovación (modernización) de las instalaciones y los servicios. Se tiene el servicio de certificación de vehículos de motor online. Y las herramientas tecnológicas a disposición de nuestros clientes/ciudadano en línea (Denuncia digital, Reporte Digital, Tu Policía App RD) especialmente para ampliar el acceso a nuestros servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</p> <p>b) Imagen de los sistema y plataforma digital</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>Se evidencia una tendencia positiva en la satisfacción del cliente/ciudadano en los años 2021 y 2022, con relación a la capacidad de la organización para dar respuesta, con un porcentaje de 72% y 88%, lo que se refleja en la agilidad de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</p>	

<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia una satisfacción en el año 2021 de un 95% y el año 2022 de un 88% de la modernización de las instalaciones y equipos que va de la mano con la digitalización en la organización.</p> <p>De igual forma el Instituto Especializado de la Policía Nacional (IPE) gestiona las capacitaciones a los miembros de la Institución de forma virtual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</li> <li>b) Plan de Capacitación de la PN</li> </ul>	
--	--	--

**6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Se evidencia una satisfacción de un 81% con relación al factor tiempo que tuvo que esperar el ciudadano/clientes hasta que se le entregara el servicio solicitado, presenta una tendencia positiva desde el año 2021 de 72% incrementando el porcentaje de satisfacción en el año 2022 de un 89%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</li> </ul>	



<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>La Policía Nacional cuenta con buzones Físico donde en el año 2022 se recibieron 80 quejas, 4 reclamaciones y 3 sugerencias, las cuales deben ser respondidas en un plazo no mayor a diez (10) días laborables, contamos con el departamento de Gestión de la Calidad responsable de monitorear las quejas y asegurarse de que las mismas sean respondidas en el plazo establecido. Estas quejas sugerencia y reclamaciones fueron contestada en tiempo promedio menor a 9 días.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe del sistema de emergencia 9-1-1</li> <li>b) Informe de Quejas y Sugerencias Interna</li> </ul>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de revisión de actas de denuncias</li> <li>b) Informe de revisión de actas de contravención</li> <li>c) Informe de auditoria</li> </ul>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Tenemos publicada de forma digital nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, donde presenta todos sus servicios comprometido en la página institucional de Policía Nacional, con el cumplimiento de plazos particulares para los servicios brindados al ciudadano. En el proceso de medición por el MAP más recientes se obtuvo un nivel de cumplimiento de un 98 % a nivel general de</p>	

	<p>los servicios comprometido y el año anterior los resultados fueron de un 99%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Informe de Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano, 2021 y 2022</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 en el año 2021.</p> <p>El avance en el número de seguidores de nuestras diferentes redes sociales, ha sido un cambio significativo, representando un aumento de: Twitter 6.5%, Facebook 15.4%, Instagram 18.6%, You Tube 8.3%.</p> <p>Los resultados de seguidores en el año 2022 son de: Twitter 608,277; Facebook 123,000; Instagram 425,000; y suscriptores 28,600 en You Tube en el año 2022</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Televisión b) Mural digital c) APP digital d) Twitter e) Facebook f) Instagram g) Notas de prensa</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>h) YouTube</li> <li>i) Web</li> <li>j) Informe de satisfacción ciudadana</li> </ul>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Se evidencia las 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> <p>A2, Norma para el desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los organismos del Estado Dominicano.</p> <p>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> <p>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>Contamos con una intranet, portal web y redes sociales, canales que tienen disponibilidad de información precisa y suficiente. Igualmente hay disponibilidad para solicitar información y tener disponible de forma digital.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Certificaciones de la DIGEIG</li> <li>b) Portal Web <a href="http://www.policianacional.gob.do">www.policianacional.gob.do</a></li> </ul>	

<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>En el Sistema de Monitoreo y Medición de Gestión Pública se monitorea el nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores del sistema. Los resultados se reflejan en los siguientes datos correspondientes al 2022 y 2023 respectivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Iniciativa presidencial 100%; 100%</li> <li>b) SISMAP: 93%; 92.38%</li> <li>c) ITICGE: 88% ;80%</li> <li>d) NOBACI: 3%; 72%</li> <li>e) Cumplimiento de la Ley 200 04: 94%; 100%</li> <li>f) Contrataciones Publica: 100%; 94%</li> <li>g) Transparencia Gubernamental (DIGEIG): 98%; 98%</li> <li>h) SISACNOC (Gobierno Central): 82%; 94%</li> <li>i) Carta Compromiso al Ciudadano: 99%; 98% de cumplimiento</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reporte del sistema de Monitoreo y Medición de Gestión Pública (Cuadro de Mando Integral referente a la Policía Nacional)</li> <li>b) Informe evaluación MAP - CCC</li> </ul>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se evidencia en el sistema de indicadores de Contamos con un Departamento de libre Acceso a la Información que a solicitud de la sociedad civil y de otras entidades publica y privadas gestiona la recolección, el suministro y la presentación de las informaciones relacionadas con las actividades de la Policía Nacional o informaciones de su funcionalidad.</p>	

	<p>Estamos certificado en 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> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de solicitud al Depto. Libre Accesos a la Información remitido.</li> <li>b) Certificación de NORTIC A3</li> </ul>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>100% de satisfacción en la accesibilidad con relación al horario donde se labora 24 horas, destacamentos.</p> <p>Se evidencia un 100%, 91% y 90% de satisfacción del horario de atención al público en los años 2020, 2021 y 2022, respectivamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos</li> </ul>	
6) Tiempo de espera.	<p>Se evidencia una satisfacción de un 81%, 90% y 88% en relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/ clientes que respondieron la encuesta en los años 2020, 2021 y 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</li> </ul>	

7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se evidencia una satisfacción de un 72%, 81% y 89% de satisfacción en el tiempo de espera en los servicios solicitados que están definidos en la Carta Compromiso al Ciudadano en los años 2020, 2021 y 2022 respectivamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></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>Contamos con la NORTIC A2, Norma para el desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los organismos del Estado Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Portal Web <a href="http://www.policianacional.gob.do">www.policianacional.gob.do</a></p> <p>b) Certificación de NORTIC A2</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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><b>Evidencias:</b></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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Quejas, reclamos y sugerencias</li> <li>b) Informes de acciones implementadas</li> </ul>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia que el servicio de certificación de vehículos de motor online. Y las herramientas tecnológicas a disposición de nuestros clientes/ciudadano en línea (Denuncia digital, Reporte Digital, Tu Policía App RD) especialmente para ampliar el acceso a nuestros servicios</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Portal Web <a href="http://www.policianacional.gob.do">www.policianacional.gob.do</a></li> <li>b) Imagen de las apelaciones Denuncia digital, Reporte Digital, Tu Policía App RD</li> </ul>	
<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 realizada en los años 2020, 2021 y 2022 en la cual se refleja la diversidad de género esta muestra que los encuestados al solicitar un servicio a la Policía Nacional representan un 65% masculino y el 35% femenino; 62% masculino y 38% femenino; 77.71% masculino y 22.83% femenino.</p>	

	<p>Contamos con el departamento de Equidad de Género y Desarrollo que ha realizado los talleres, charlas, Prevención de Acoso Sexual y Laboral, Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Familiar, Águilas Policiales Unificando el Género, Nuevas Masculinidades, Genero y Violencia entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad del servicio Públicos</li> <li>b) Informes de Charla y Talleres</li> </ul>	
<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 interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No se evidencia la revisión periódica realizada con los todos grupos de interés para supervisar sus necesidades</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Se evidencia a través de los servicios ofrecidos en la Carta Compromiso y mediante los medios de comunicación de interacción donde la ciudadana, tiene acceso a conocer información sobre investigaciones que realiza la Policía Nacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de medición de los servicios CCC</li> <li>b) Rueda de prensa</li> </ul>	



<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Tenemos una tendencia posita al medir la transparencia institucional manteniendo un puntaje en los últimos trimestres de 98%, 98% y 98% al evaluar a la Policía Nacional la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Captura de pantalla resultado indicador transparencia.</p>	
--	--	--

**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>Se evidencia el rendimiento general de la organización a través de la medición de los indicadores de las metas una puntuación en el segundo semestre del año 2022 fue de un 84% y en el primer semestre del 2023, el porcentaje alcanzado es de 91%, presentando un incremento en la puntuación lo que refleja un mejor rendimiento de nuestra organización.</p> <p>Se evidencia la imagen de la organización con relación al índice de satisfacción general en los puntajes obtenido en la encuesta en los últimos tres</p>	

	<p>años. 2020, 2021 y 2022 fueron los siguientes: 82.7%, 93.1% y 88% respectivamente.</p> <p>Además, la percepción de nuestros personales en los datos arrojados en la Encuesta de Clima Organizacional en las dimensiones relacionadas con la identidad con la Institución y valores, y un 89.16% en el 2023y para el 2021 86.39%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cuadro de mando integral</li> <li>b) Informe de encuesta de satisfacción de los años, 2020, 2021 y 2022</li> </ul>	
<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.</p> <p>Se evidencia en los últimos tres años el desmonte de la misión, visión y valores que tenía cada dirección, para colocar un marco estratégico institucional y se estandarizo la colocación en un lugar visible de la misión, visión y valores institucional en cada dirección y se le creo un propósito. Se realizaron actividades de socialización con todo el personal para dar a conocer el marco estratégico institucional en cada dirección. Y Se coloco como tema en la formación de los conscriptos y cadetes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Foros, Jornadas para elaboración PEI</li> </ul>	

	<p>b) Fotografías y listas de asistencia de reuniones de socialización del marco estratégico</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Conformación del Comité de Calidad</li> <li>b) Aplicación de la Encuesta del Clima organizacional</li> <li>c) Conformación del Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo</li> </ul>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>La Policía Nacional cuenta con un código de ética, los principios institucionales y un manual para el uso de la fuerza donde se establece que actuación debe realizar ante un evento.</p> <p>El Instituto de Educación Policial imparte charla y es parte de la curricular del personal de nuevo ingreso en su proceso de formación e imparten talleres el comportamiento ético y la integridad como valor de la Policía Nacional.</p> <p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional:</p>	

	<p>En el año 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Austeridad y Combate a la Corrupción - 88.19%</li> <li>b) Identificación con la Institución y Valores – 88.11%</li> </ul> <p>En el año 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Austeridad y Combate a la Corrupción - 86.03%</li> <li>d) Identificación con la Institución y Valores – 86.39%</li> </ul> <p>En el año 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>e) Austeridad y Combate a la Corrupción 90.94%</li> <li>f) Identificación con la Institución y Valores- 89.16</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Código de Ética Policía Nacional</li> <li>b) Foto de Charlas y Talleres</li> <li>c) Informe Encuesta de Clima Organizacional</li> </ul>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia la consulta y diálogo del mando alto en reuniones mensuales dirigida por la máxima autoridad con los directores regionales para socializar y retroalimentar sobre los resultados de la estadística delictiva en su región, de igual forma se realiza en modalidad virtual para rendir informe sobre la gestión de los directores (Regionales, Centrales y de área) y tratar temas de planes, programas y proyectos a implementar.</p> <p>Se evidencia a través de la aplicación de encuesta de Clima Laboral a todos los miembros de la Policía</p>	

	<p>Nacional en el 2023 dando el siguiente resultados Comunicación 88.11%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de reuniones</li> <li>b) Informe de Encuesta de Clima Laboral</li> </ul>	
6) La responsabilidad social de la organización.		No se realiza mediciones del rendimiento de la organización con relación a la responsabilidad social
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>La Policía Nacional está en un proceso de transformación por lo que la apertura al cambio y a la innovación es parte del proceso. Actualmente están conformadas diferentes mesas de trabajo con los miembros de la Policía Nacional y el Comisionado de la reforma.</p> <p>Un 89.39% de los que realizaron la encuesta de clima laboral sienten que se está promoviendo cambios que agregan valor en la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mesas de trabajos</li> <li>b) Informe de Encuesta de Clima Laboral 2023</li> </ul>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Se evidencia el fortaleciendo el sistema de gestión documental con la digitalización de documentos en las Direcciones de Inspectoría General, de Recursos Humanos, Asuntos Internos, Tecnología y Comunicaciones, a fin de poder contar con un archivo acorde a los nuevos estándares y digitalizados a nivel nacional. Como complemento hemos procedido a establecer una plataforma tecnológica que permite automatizar de forma</p>	

	<p>eficaz y eficiente la gestión de documentos electrónicos y en papel</p> <p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2021 y 2023 Uso de herramientas tecnológicas 80% y 87.04%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de la digitalización de documentos en diferentes áreas.</li> <li>b) Informe de Encuesta de Clima Laboral</li> </ul>	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia en las puntuaciones alcanzadas en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) alcanzando una puntuación en el tercer cuatrimestre del año 2022 de un 84% y para el primer cuatrimestre del 2023, el porcentaje alcanzado fue de 91%, logrando un incremento en el porcentaje significativo de un 7%.</p> <p>Se evidencia la agilidad de la organización propiciando la implementación de las mejores prácticas contables, en la valoración del Sistema de Acreditación en Normativas Contables (SISANOC), alcanzando una puntuación en el tercer cuatrimestre del año 2022 de un 82% y para el primer cuatrimestre del 2023, el porcentaje alcanzado fue de 94%, logrando un incremento en el porcentaje significativo de un 12% esto se refleja en informaciones más fiables, de calidad y oportunas en las instituciones públicas de la República Dominicana.</p>	

	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) En el año 2018 Normativa y Proceso 90.08%</li> <li>b) En el año 2020 Normativa y Proceso 86.78%</li> <li>c) En el año 2021 Normativa y Proceso 83.03%</li> <li>d) En el año 2023 no se evidencia en el informe Normativa y Proceso 87.76 %</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional</li> </ul>	
--	---	--

**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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima laboral la percepción de los agentes policiales en relación al Liderazgo y Participación, Disponibilidad y Recursos, Comunicación, Impacto de la Encuesta, Colaboración y Trabajo en Equipo de los siguientes años:</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%  Colaboración y Trabajo en Equipo – 91.92%</p>	

	<p>En el año 2020</p> <p>Liderazgo y Participación – 87.83%</p> <p>Disponibilidad y Recursos – 81.59%</p> <p>Comunicación – 88.18%</p> <p>Impacto de la Encuesta –21.81%</p> <p>Colaboración y Trabajo en Equipo – 88.14%</p> <p>En el año 2021</p> <p>Liderazgo y Participación – 85.13%</p> <p>Disponibilidad y Recursos – 75.19%</p> <p>Comunicación – 85.92%</p> <p>Impacto de la Encuesta –74%</p> <p>Colaboración y Trabajo en Equipo – 86.30%</p> <p>En el año 2023</p> <p>Liderazgo y Participación 87.86%</p> <p>Disponibilidad y Recursos 83.18%</p> <p>Comunicación – 88.11%</p> <p>Impacto de la Encuesta en mi Institución 96.05%</p> <p>Colaboración y Trabajo en Equipo – 86.30%</p> <p>Se evidencia el reforzamiento de las capacidades de los altos directivos en las capacitaciones en los siguientes:</p> <p>Maestría Dirección Estrategia de las Seguridad Ciudadana, Especialidad en Seguridad Ciudadana, Especialidad en Gerencia Policial, Diplomado en Gestión Operativa de la Función Policial, Curso de Relaciones Humanas, Comunicación Efectiva y Liderazgo Curso Gestión y Supervisión del Servicio Policial,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>b) Plan de capacitación</li> </ul>	
--	--	--



<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2018 Normativa y Proceso – 90.08%</p> <p>En el año 2020 Normativa y Proceso – 86.78%</p> <p>En el año 2021 Normativa y Proceso – 83.03%</p> <p>En el año 2023 Normativa y Proceso –87.76%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia que la Policía Nacional a través de los adjuntos de RRHH en las diferentes direcciones por cada miembro se le elaboran acuerdo de desempeño donde se establecen las tareas para el cumplimiento del propósito o meta del área donde labora y lego se aplica el sistema de evaluación del desempeño para ver el cumplimiento.</p> <p>96% de los trabajadores se evalúa mediante acuerdo de desempeño año 2020.</p> <p>94% de los trabajadores se evalúa mediante acuerdo de desempeño año 2021.</p>	

	<p>94% de los trabajadores se evalúa mediante acuerdo de desempeño año 2022.</p> <p>Los resultados en el marco de la Encuesta de Clima con relación cantidad de trabajo fue de 74.90% en el año 2023</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdo y evaluación de desempeño</li> <li>b) Informe Encuesta de Clima Organizacional</li> </ul>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia que el Capacitación Especializada y Desarrollo de los miembros están de acuerdo en un 81.91% en el año 2020 y en el 2023 un 87.79% que la Policía Nacional ofrece oportunidades para desarrollar y entrenarlos, presentando un aumento.</p> <p>Además, se evidencia la gestión del conocimiento en los taller, cursos y carlas como elemento continuo de formación en los aspectos misionales, estratégicos y de apoyo para el cumplimiento de la misión tales como: Marco estratégico Institucional, Normas básica de Control Interno, Procesos investigativos, Uso de la fuerza, Gestión de calidad, Plan Operativo Anual, Gestión de riesgos, notabilidad Institucional entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>b) Minutas de formación</li> </ul>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Se evidencia que en la Policía Nacional tenemos un modelo de comunicación que a lo interno de la Institución donde la divulgación interna se realiza</p>	

	<p>por correo electrónico, Intranet, pantallas electrónicas entre otros.</p> <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>En el año 2023 Comunicación – 88.11%</p> <p>La institución cuenta con un modelo de comunicación estratégica donde establece herramienta para lograr una comunicación efectiva a lo interno como Los murales, el correo institucional, INTRANET, página web, buzones de quejas, reclamaciones y sugerencia</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>b) Murales, correo institucional, INTRANET, página web, buzones de quejas, reclamaciones y sugerencia</li> </ul>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Tenemos evidencia del reconocimiento individual por antigüedad en la Policía nacional. Los oficiales de la Policía Nacional pertenecientes a la carrera policial, a partir de los diez (10) años de servicio de manera ininterrumpida en la Institución, recibirán el</p>	

distintivo que determina la antigüedad en el servicio, que simbolizará. Los años de experiencia en el mando y en el que hacer policial.

De igual forma tenemos:

- d) La condecoración con la Orden del Mérito Policial. Es el reconocimiento a los miembros de la Policía Nacional, por los méritos y acciones extraordinarias a favor de la seguridad pública y la protección de los ciudadanos.
- e) Medalla de buena conducta, Es el reconocimiento otorgado por la Dirección General de la Policía Nacional al personal de Suboficiales y Alistados, que hayan completado un periodo de cuatro años sin haber sido sancionado por la comisión de faltas disciplinarias.
- f) Empleado del mes, es uno de los reconocimientos que obtendrá el miembro policial por haberse destacado en el desempeño de sus funciones, en el transcurso de un mes, según una serie de criterios establecidos y aplicado de manera transparente a todos los integrantes de la Policía Nacional.

En el año 2018  
Reconocimiento Laboral – 88.94%

En el año 2020  
Reconocimiento Laboral – 85.38%

En el año 2021

	<p>Reconocimiento Laboral – 81.69%</p> <p>En el año 2023 Reconocimiento Laboral – 86.45%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Programa de reconocimiento</li> <li>b) Informe Encuesta de Clima Organizacional</li> </ul>	
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>En el año 2023 Mejora y Cambio – 85.57% Enfoque a Resultados y Productividad – 88.48%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe encuesta de Clima Organizacional</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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>En el año 2023  Calidad de Vida Laboral –89.22%  Colaboración y Trabajo en Equipo – 89.39%  Liderazgo y participación – 87.86%  Identidad con la Institución y valores –89.16 %</p> <p><b>Evidencias:</b>  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 Organizacional donde en el año 2023 la Satisfacción en el balance trabajo familia 80.15%. Nuestro personal cuenta con un seguro complementario con una cobertura de 90% en diferentes renglones.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional b) Informe de cobertura del seguro SENASA</p>	
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>En el año 2023 Equidad y Género – 82.96%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>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>En el año 2023</p>	

	<p>Calidad de Vida Laboral – 89.22%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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>En el año 2023 Servicio Profesionales de Carrera – 85.99%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>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>En el año 2023 Liderazgo y Participación – 87.86%</p> <p><b>Evidencias:</b> 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>En el año 2023 Capacitación Especializada y Desarrollo – 87.79%</p> <p><b>Evidencias:</b> 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 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>En el año 2023 Absentismo en 2.15% Rotación del personal en 4.94%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plantilla de absentismo</li> <li>b) Plantilla de rotación del personal policial</li> </ul>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional:</p> <p>En el año 2018</p>	

	<p>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>En el año 2023 Nivel de Mejora y Cambio Neutro – 85.57%</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Informe encuesta de Clima Organizacional</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<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 2,541 a nivel nacional a las áreas de Inspectoría y Asuntos Internos.</p> <p>2022 2,986 a nivel nacional a las áreas de Inspectoría y Asuntos Internos.</p> <p><b>Evidencias:</b> 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cronograma de charlas</li> <li>b) Listado de participantes en las charlas</li> </ul>	
<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>Año 2022 Capacitaciones – 155 Capacitados – 14,352</p> <p>Se recibieron en los buzones de quejas, reclamos y sugerencias:</p> <p>Desde octubre a diciembre 2020 Sugerencia -4 Quejas -4 Reconocimiento -4</p>	

	<p>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>Desde octubre a diciembre 2022 Sugerencia -8 Quejas -15 Reconocimiento -4 Reconocimientos y sugerencia -2 Reconocimientos y quejas -1</p> <p>Desde enero a mayo 2023 Sugerencia -7 Quejas -32 Reconocimiento -7 Reclamo-1</p> <p><b>Evidencias:</b> a) Informe de capacitación b) Estadística de comportamiento de QRS</p>	
--	--	--

**2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Se evidencia que al 94% del personal se le realizan evaluaciones por desempeño para medir su rendimiento individual anualmente tomando en	

	<p>cuenta el cumplimiento de los establecido en los Acuerdos de Desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Evaluaciones por Desempeño</li> <li>b) Acuerdos de Desempeño</li> </ul>	
<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>En el año 2021 Nivel de uso de las tecnologías 87.04%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe encuesta de Clima Organizacional</li> </ul>	
<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 98% 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 impartieron a nuestros policías Seminarios TIME. Se realizaron 5 Seminarios “TIME”, para 272.</p> <p>Seminario de Liderazgo e Inteligencia Emocional. Se impartieron 20 seminarios de “Liderazgo e inteligencia emocional”, a 1,663.</p>	

Seminario Team Building. 152 de nuestros policías recibieron el seminario “Team Building”, con el objetivo de fortalecer sus habilidades de Resolución de Conflictos y Manejo de Crisis.

desde mayo del 2019, Nuestra Policía Nacional tiene a disposición 902 cursos, en diferentes áreas técnicas, con programas de acuerdo con las necesidades de capacitación de las diferentes áreas de nuestra Institución para continuar fortaleciendo las competencias de nuestros policías en todo el territorio nacional.

El número de capacitaciones ascienden a 289 entre Maestrías, Diplomados, Especialidad, Seminarios, Cursos Técnicos y Talleres, Conferencias, Charlas, entre otros programas. Han sido beneficiados 8,665 integrantes de nuestra Policía Nacional.

Otras capacitaciones fueron en la Academia Comercial Frómata, para Secretariado Ejecutivo Computarizado y Ofimática Básica, en los que participaron de 2017 al 2019, un total de 378 policías.

367 de nuestros policías participaron en 183 actividades de formación internacional (Cursos, seminarios, diplomados, congresos, especializaciones

Se evidencia que a través del Plan de Cooperación Triangular Colombia- Estados Unidos de América y Rep. Dom., en el año 2021 y 2022, se han realizados: 328 y 156 Diplomados, 103 y 58 Seminarios y 217 y 65 Asesoría

	<p>En el año 2022 se concientizado 14,622 personas entre estas mujeres, jóvenes y padres de familia, a través de encuentros con la comunidad para promover una cultura de convivencia pacífica, para mitigar la violencia doméstica y contra la mujer</p> <p>Además, se impartieron 73 Cursos, 10 diplomados, 1 maestría, 2 especialidad y 1 licenciatura</p> <p>De igual forma se capacitaron 2,678 policías en los temas El ABC Familiar, Prevención de Violencia y por un Buen Trato Familiar y de Género, Manejo de Conflictos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan de capacitación Anual</li> <li>b) Plan de Cooperación Triangular Colombia – Estados Unidos de América y Rep. Dom.</li> <li>c) Minuta de resultados de sensibilización</li> <li>d) Informe gestión 2018 – 2020 pag. 113 hasta 127</li> </ul>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Frecuencia anual, se reconoce al Mérito Policial (Medalla al Mérito Policial, Medalla de buena conducta)</p> <p>Se evidencia la implementación de acciones orientadas al reconocimiento individual y de equipo. En el año 2022 se reconocieron por buena labor policial en la zurza 4 agentes, se otorgaron medalla de buena conducta 2,732, esta se recibe a cumplir 4 años sin falta en el servicio. 1 oficial superior fue reconocido con la medalla especial con tres</p>	



	<p>estrellas doradas de la Junta Interamericana de Defensa, y II al mérito aéreo distintivo azul.</p> <p>De igual forma DIGESETT hace reconocimiento a las dos agentes que ayudaron a embarazada a tener su bebé dentro de un vehículo en Monte Plata, al agente que fiscalizó a un turista en Juan Dolió, por su fiel cumplimiento a las normas establecidas. Dos agentes por aplicar los procedimientos apegado a la ley y un buen manejo al detener al ciudadano.</p> <p>En el año 2023 el mayor Natanael Martínez Bonilla, recibió el reconocimiento internacional “Trabajo en equipo con otras agencias”, en un acto celebrado en la ciudad de Nueva York, EE. UU</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de reconocimiento</li> <li>b) Fotografías</li> </ul>	
--	---	--

**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 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
<p>I) 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>Hemos fortalecido nuestro sistema de Sanidad Institucional para atender a nuestros policías, sus familiares y a la comunidad. Para ello en nuestro Hospital General Docente de la Policía Nacional (HOSGEDOPOL) hemos acondicionado áreas destinadas para la recepción, atención y hospitalización de los casos positivos de COVID-19.</p> <p>Además, están definidas las rutas de acceso a las áreas destinadas para la emergencia y atención de los pacientes contagiados con el virus COVID-19, incluyendo zonas de aislamiento para contagiados. Se reforzó el entrenamiento del personal médico, de enfermería, y servicios generales para la colocación y retiro de la indumentaria requerida para protegerse del posible contagio del virus. Se reforzó y optimizó el trabajo del personal médico concentrándolo en el HOSGEDOPOL y en las 30 Unidades de Atención Primaria de Salud (UNAPS), donde se identifican los casos de posible contagio y se da un acompañamiento a nuestros policías</p> <p>La Aplicación de Control de Detenidos es una herramienta tecnológica creada y desarrollada por Nuestra Policía Nacional para realizar el registro de las personas que son detenidas por la institución policial por estar violando las medidas legales establecidas dentro del estado de emergencia producto de la pandemia que nos afecta</p> <p>La dirección General promueve actividades de acercamiento de impacto positivos con las comunidades para mejorar la convivencia pacífica</p>	

	<p>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe gestión 2018 – 2020 pag. 134 hasta 139</li> <li>b) Listado de participante en charla</li> <li>c) Fotos de actividades deportivas en las comunidades</li> <li>d) Fotos de reuniones con la comunidad</li> </ul>	
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.).	<p>La Institución cuenta con un Plan Institucional de Gestión Ambiental, con políticas definidas para el cuidado del medioambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Política ambiental pag. 7 del Plan Institucional de Gestión Ambiental.</li> </ul>	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, durante los últimos tres años a mantenido esa valoración.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></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 destinado para el almuerzo de nuestro personal en las diferentes dependencias de la P.N. se minimiza el uso de envases plásticos.</p> <p>Contamos con un Plan Institucional de Gestión Ambiental que promueve la importancia del cuidado del medioambiente con énfasis en la utilización racional del recurso energético, reciclaje estímulo al uso eficiente del agua y del cuidado del medioambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Informe mensual</p> <p>b) Fotos</p> <p>c) Plan Institucional de Gestión Ambiental</p>	No se realizan estudios de eficiencia en la reducción del consumo de electricidad
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>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 91% de satisfacción.</p>	

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de pantalla del Cuadro de Mando Integral PN</li> <li>b) Informe de encuesta de satisfacción 2022</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) 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 destinado para el almuerzo de nuestro personal en las diferentes dependencias de la P.N. se minimiza el uso de envases plásticos.</p> <p>Contamos con el Plan Institucional de Gestión Ambiental que permite establecer acciones que reduzcan las afectaciones medioambientales y eficientizar el uso de los recursos no renovables, creando además niveles de conciencia sobre el uso de los recursos, energía y manejo de residuos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe semanal de actividades.</li> <li>b) Informe y fotografías de operativos</li> <li>c) Fotografías en los comedores</li> <li>d) Plan Institucional de Gestión Ambiental</li> </ul>	<p>No se han realizado mediciones</p>

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<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>Contamos con un área de Notabilidad Institucional que busca incrementar la valoración que la comunidad tiene de la Policía, al dar a conocer de forma integral el ser y quehacer institucional y con cobertura nacional. Además, construimos un nuevo relacionamiento con los medios masivos y especializados</p> <p>Implementamos los Diálogos con la Comunidad como un espacio de escucha y construcción conjunta con la comunidad, donde participan los líderes comunitarios, juntas de vecinos, asociaciones comunitarias, entre otros, a fin de fortalecer la participación comunitaria a través de la consolidación de los vínculos con la comunidad. 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 91% de satisfacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nota de prensa</li> <li>b) Informe del encuentro</li> <li>c) Fotografías con los líderes comunitarios</li> </ul>	<p>No se evidencia la medición de la frecuencia de las relaciones con los grupos de interés relevantes</p>

	<p>d) Modelo de comunicación estratégica</p> <p>e) Memoria anual 2022 pag. 50 y 51</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<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"> <li>• Facebook: 101,000</li> <li>• YouTube: 25,000</li> <li>• Instagram: 335,000</li> <li>• Twitter: 559,600</li> </ul> <p>Número de visitas: 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook: 106,557</li> <li>• YouTube: 26,000</li> <li>• Instagram: 358,186</li> <li>• Twitter: 571,431</li> </ul> <p>Número de visitas: 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook: 123,000</li> <li>• YouTube: 28,000</li> <li>• Instagram: 425,000</li> <li>• Twitter: 608,277</li> </ul>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se evidencia el apoyo sostenido como empleador a las políticas de diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente 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"> <li>a) Designación de personal</li> <li>b) Fotos</li> </ul>	

<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>Contamos con la Dirección de Sanidad y el Hospital donde se hacen jornadas de vacunación y Nuestros médicos se pusieron a disposición de la comunidad para dar asistencia médica en las UNAP de la Policía Nacional.</p> <p>La Policía Nacional, a través de su Departamento de Deportes, desarrollaron distintas actividades de acercamiento con la ciudadanía con la finalidad de fomentar el modelo de proximidad institucional, por medio de acciones recreativas.</p> <p>Se han realizado actividades en el sector de Guachupita, del Distrito Nacional, donde decenas de jóvenes, adolescentes y comunitarios, participaron en el torneo de boxeo y baloncesto los integrantes Club de Boxeo de Guachupita.</p> <p>Además, realizó la actividad deportiva “Festival Navideño de Atletismo”, en la provincia San Pedro de Macorís, donde participaron niñas, niños, adolescentes y jóvenes. Y campo de béisbol “El Torontico”, ubicado en el sector Las Caobas, en Santo Domingo Oeste, del equipo de softbol-molinete de la institución participo en torneos</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Personal vacunado</li> <li>b) Personal atendido en UCI por COVID-19</li> </ul>	



	<p>c) Hospitalizado por COVID-19 d) Nota de prensa de las actividades deportivas</p>	
<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. Se evidencia la formación de 367 de nuestros policías que participaron en 183 actividades de formación internacional (Cursos, seminarios, diplomados, congresos, especializaciones)</p> <p>Los cursos para la Reforma Policial USAID-ICITAP han beneficiado a 174 agentes policiales.</p> <p>El plan tiene como objetivo profesionalizar a los miembros de nuestra Policía Nacional y a los funcionarios del Sistema de Justicia, para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana en la prevención de los delitos y combatir la delincuencia transnacional organizada y todo lo concerniente al combate del narcotráfico. este plan se ha potencializado las capacidades y competencias de los miembros de la institución en todas las áreas misionales identificadas para fortalecer el servicio policial, de acuerdo a una nota de prensa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan de cooperación triangular COL-USA y RD</li> <li>b) Informe de seguimiento</li> <li>c) Fotografías</li> <li>d) Listado de participante</li> </ul>	

<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</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 accidentes de donde se han reportado en la institución casos de accidentes laborales y/o de trayectos, estos son la cantidad de accidentados que han recibido su indemnización.</p> <p>Años:  2019 1,737  2020 1,461  2021 1,372  2022 1,193  Y lo que va del año 306</p> <p>Se impartieron Charlas de salud, como prevención de cáncer de próstata, de mama,</p> <p><b>Evidencias:</b>  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>Contamos con el Plan Institucional de Gestión Ambiental que se iniciara su implementación a fin de poder tener datos de medición</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
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p><b>2019</b>  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><b>2021</b>  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><b>2022</b>  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 98%.</p> <p>Aplicamos encuesta de satisfacción a los usuarios para identificar su percepción con el servicio brindado por la institución y es de 93%.</p> <p>Se evidencia en la encuesta de satisfacción a los usuarios que solicitan servicios los siguientes resultados:</p> <p>En 2021:  Tiempo de respuesta 72%</p>	
--	---	--

	<p>Calidad del servicio 92%</p> <p>En 2022: Tiempo de respuesta 79% Calidad del servicio 88%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informes de resultados evaluación Carta Compromiso</li> <li>b) Informe de resultados de encuesta por servicio</li> <li>c) Informe de encuesta de satisfacción</li> </ul>	
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 y 2022.</p> <p>Sometido a la acción de la justicia 20,156 y 23,099</p> <p>Casos resueltos 28,248 y 59,942</p> <p>Casos pendientes 18,860 y 41,967</p> <p>Vehículos recuperados 785 y 1,648</p> <p>Motocicletas recuperadas 2,684 y 5, 951</p> <p>Armas de fuegos recuperadas 2,451 y 2,032</p> <p>Celulares recuperados 2,319 y 2,330</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Memoria Institucional 2021 y 2022</li> </ul>	
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>29 buenas prácticas de intercambio a través del Plan de Cooperación triangular Colombia-Estados Unidos y Republica Dominicana en el año 2022</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Asesoría para desarrollar el Plan de Carrera y Evaluación de Desempeño.</li> <li>b) Asesoría Técnicas a través del Plan de Cooperación triangular Colombia-Estados Unidos y Republica Dominicana en el año 2021</li> </ul>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<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> <p>Se evidencia la firma de ocho (8) acuerdos y cinco (5) convenios en el año 2022</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Matriz de acuerdos y convenios</li> <li>b) Acuerdos firmados</li> </ul>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<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>2022</p>	

	<p>Se evidencia 12 auditoría interna (6 de aseguramiento y Control institucional, 3 de aseguramiento y Control institucional / Interna específica y 1 Interna específica, 1 integra y Aseguramiento y control institucional integral de cumplimiento legal</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de censo agentes policiales 2018</li> <li>b) Informe de auditoría</li> <li>c) Cronograma de auditoría</li> </ul>	
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 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>Contamos con 3 buzones digital (página web de la: Policía Nacional, DIGESETT, POLITUR) Tenemos un sistema de consulta ciudadana para la ubicación de vehículos retenidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captura de pantalla Tú Policía APP RD.</li> <li>b) Captura de pantalla del Sistema consulta ciudadana para la ubicación de vehículos retenidos.</li> <li>c) Buzones digitales</li> </ul>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<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> <p>d) 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> <p>e) 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> <p>a) <a href="https://www.policianacional.gob.do">https://www.policianacional.gob.do</a></p> <p>b) Captura de pantalla del sistema de indicadores de Monitoreo y medición de la Gestión Pública, la Policía Nacional</p>	
--	--	--

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
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>Se evidencia que la institución elabora y ejecuta un (1) plan capacitación anual. En el año 2022, fue planificado un total de 5. actividades formativas entre especialidades, diplomados y cursos, de las que se ejecutaron un total de 94% de la programada en el plan donde participaron 7,917 agentes policiales y fuera del plan para un total de 152 capacitaciones realizadas 12,531 personas entre las diferentes actividades formativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Publicación en el portal de transparencia de la página de la Policía Nacional</li> <li>b) Plan de capacitación anual</li> <li>c) Minutas de actividades formativas realizadas</li> </ul>	
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 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Minutas y fotografías de mesas de trabajos</li> <li>b) Procedimientos actualizados</li> <li>c) Plan de acción</li> </ul>	
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>Valoración 83.67 del primer semestre del 2022 en el SMMGP.</p> <p>Valoración 91.22 del primer semestre del 2023 en el SMMGP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de evolución de indicadores al corte del I de junio 2020.</li> <li>b) Informe de evolución de indicadores al corte del I de junio 2021.</li> <li>c) Informe de evolución de indicadores al corte del I de junio 2022.</li> <li>d) Informe de evolución de indicadores al corte del I de junio 2023.</li> </ul> <p>-</p>	
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>	

<p>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: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se realizan trabajos de valoración SIARH, remisión de información mediante correos institucionales no uso del papel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema para administración del talento humano.</li> <li>• Valoraciones de la Dirección Administrativa y Financiera.</li> <li>• Proceso de vacaciones, reducción de uso de papel en la tramitación.</li> <li>• En la contravención el pago de multa vía electrónica en la APP tu policía verificar saldo.</li> <li>• Tramite de vehículos retenido consulta electrónica.</li> <li>• Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio).</li> <li>• Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones.</li> <li>• Sistema de Información y Administración de Recursos Humanos (SIARH).</li> <li>• Plataforma APP de Denuncias Virtuales</li> <li>• Módulo Electrónico de Investigación</li> <li>• Plataforma SAS</li> <li>• Sistema de Gestión Documental</li> <li>• Sistema Integrado para Identificación Ciudadana y Depuración Biométrica (DEBI)</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) listado de correo institucional.</li> <li>b) Captura de pantalla de las aplicaciones, sistemas y modulo</li> </ol>	
<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>	

2022

Iniciativas: 100%  
SISMAP: 93.23%  
ITICGE: 93%  
NOBACI: 3%  
Cumplimiento de la Ley 200 04: 100%  
Contrataciones Públicas: 95%  
Transparencia Gubernamental: 98%  
SISACNOC (Gobierno Central): 82%  
Carta Compromiso al Ciudadano: 99%

2023

Iniciativas: 100%  
SISMAP: 92.38%  
ITICGE: 80%  
NOBACI: 72%  
Cumplimiento de la Ley 200 04: 100%  
Contrataciones Públicas: 95%  
Transparencia Gubernamental: 98%  
SISACNOC (Gobierno Central): 94%  
Carta Compromiso al Ciudadano: 93%

La Dirección de Control Interno responsable de evaluar la correcta ejecución de los procesos realizo en el 14 auditoria interna, donde se encontraron 7 hallazgos negativos

**Evidencias:**

- a) Cuadro de Mando Integral del Sistema de Monitoreo y Medición de gestión Pública
- b) Cronogramas de las actividades de auditoria
- c) Acta de cierre de auditoria

<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Publicación en Facebook de la Policía Nacional</li> </ul>	
<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.</p> <p>En el año 2022 tenemos un índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP) 93% de cumplimiento con 12 reprogramaciones dentro del plazo establecido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de ejecución presupuestaria trimestral y semestral</li> <li>b) Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)</li> </ul>	
<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.

Documento Externo  
SGC-MAP