



**DIRECCION GENERAL POLICIA
NACIONAL**

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

Realizado por el Comité de Calidad

Coordinación
Departamento de Planificación y Desarrollo Adj.
DCRH

Santo Domingo, D. N.
Junio de 2023

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO 3

ASPECTOS GENERALES 4

Misión 4

Visión..... 4

Valores 4

Base Legal 4

Estructura Organizativa 5

Servicios..... 6

SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL. 8

Alineamiento Estratégico De La PN 8

Ejes Estratégicos 8

Objetivos Estratégico 9

PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS..... 15

I. **LIDERAZGO 15**

II. **ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN..... 17**

III. **PERSONAS 18**

IV. **ALIANZAS Y RECURSOS 19**

V. **PROCESOS..... 21**

VI. **RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES 22**

VII. **RESULTADOS EN LAS PERSONAS..... 23**

VIII. **RESULTADOS EN LA SOCIEDAD 24**

IX. **RESULTADO CLAVES DE RENDIMIENTO 25**

I. **LIDERAZGO 26**

II. **PERSONAS..... 26**

III. **ALIANZAS Y RECURSOS 26**

IV. **PROCESOS..... 26**

V. **RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES..... 27**

VI. **RESULTADOS EN LAS PERSONAS..... 27**

VII. **RESULTADOS EN LA SOCIEDAD 27**

VIII. **RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 27**

IX. **RESULTADO CLAVES DE RENDIMIENTO 27**

PUNTUACION CAF 28

CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS..... 29

ANEXOS: 29

RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento de las disposiciones del Decreto Núm. 211-10, que dispone la autoevaluación de todos los órganos y entes del Poder Ejecutivo, en base al Modelo Marco Común de Evaluación CAF, con el objetivo principal de que las organizaciones identifiquen las áreas de mejoras continua y desarrollen la cultura de excelencia.

Este proceso de autoevaluación se realizó con la participación de los miembros del Comité de Calidad Institucional, asignando responsabilidades acordes al área donde laboran, con la finalidad de recopilar las informaciones y evidencias para el análisis, se tomó como base 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.

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

Dentro de los puntos más débiles identificados, están vinculados a los resultados de responsabilidad social en lo relativo a las mediciones de percepción y rendimientos.

De igual forma se trabajó en Sistema Afinado Puntuación CAF que tiene como enfoque el PDCA (PLANIFICAR, DESARROLLAR, CONTROLAR Y AJUSTAR), tomando en cuenta el nivel más alto de todas las fases para determinar las áreas donde la mejora es necesaria, dándole puntaje e identificando el tipo de tendencia en la ejecución del objetivo y el rendimiento organizacional.

Finalmente, nuestra Institución busca afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua, para asegurar el cumplimiento de nuestro compromiso constitucional.

ASPECTOS GENERALES

Misión

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

Visión

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

Valores

- **Diciplina**
La disciplina policial es la actitud de respeto y cumplimiento de las leyes, reglamentos, procedimientos que constituyen la base fundamental sobre la cual descansa la estructura de la Policía Nacional.
- **Integridad**
Actuar con integridad, observando en todo momento el código de ética de la institución, absteniéndose, particularmente, de incurrir o consentir actos de corrupción, con la obligación de informarlos a su superior inmediato.
- **Vocación de Servicio**
Los miembros de la Policía Nacional están obligados a llevar a cabo sus funciones con total dedicación, entrega y esmero, debiendo intervenir siempre, en cualquier tiempo o lugar, se hallaren en servicio o con ocasión de él, en defensa de las personas, la Constitución y las leyes.

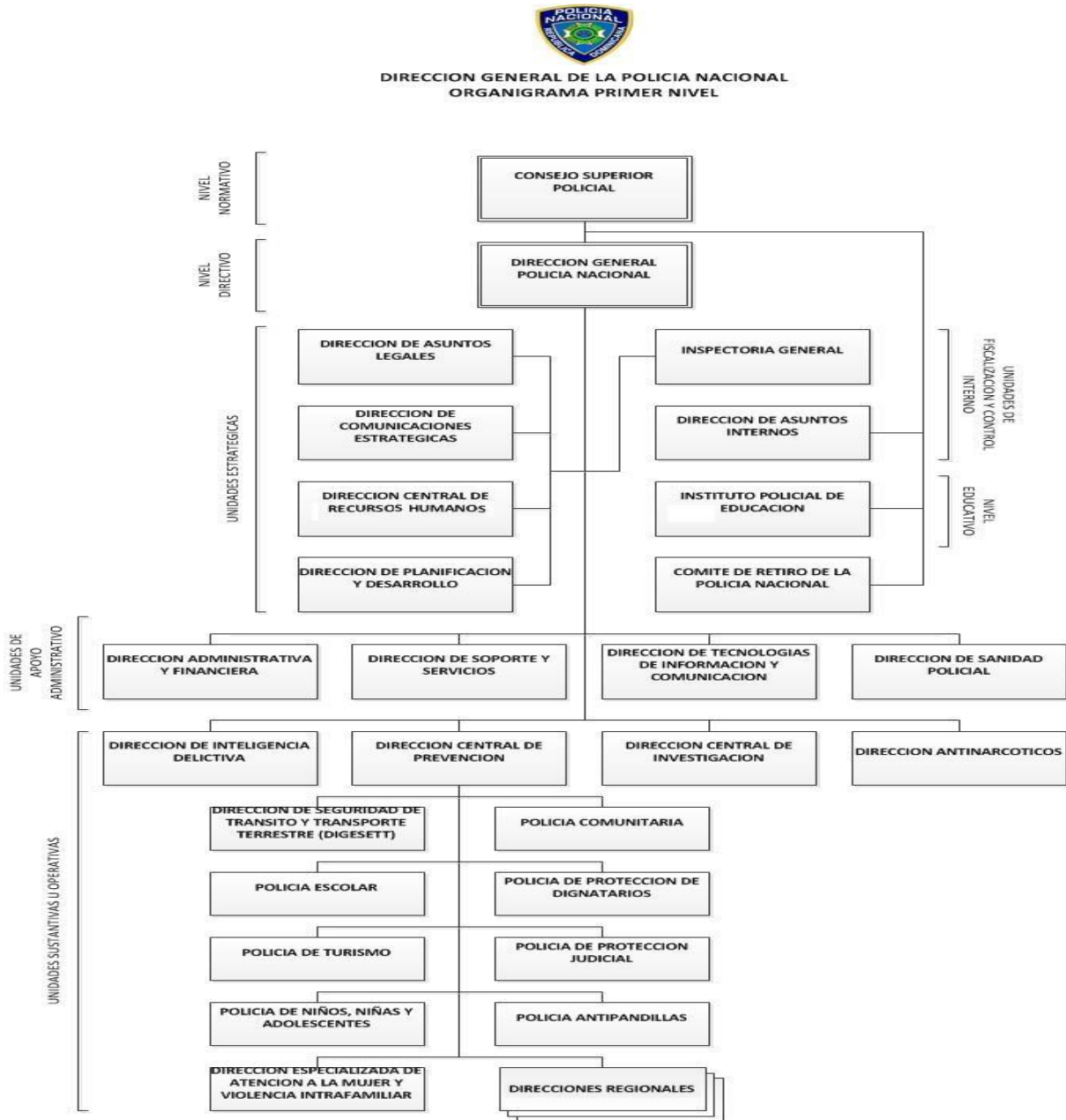
Base Legal

- Ley Orgánica de la Policía Nacional No. 590-16.
- Código de Ética para los Miembros de la Policía Nacional
- Manual Policía de Proximidad
- Reglamento para el Uso de Medios Digitales y Redes Sociales del Personal de la Policía Nacional
- Reglamento sobre el Uso de la Fuerza en la Policía Nacional
- Cartilla Lineamientos Institucionales de la Policía Nacional

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

Estructura Organizativa

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



Informe de Autoevaluación Institucional 2023

Servicios

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

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

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

SERVICIO	DESCRIPCIÓN SERVICIO	INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS
Concientización sobre la Importancia del Turismo y la Seguridad Turística	Ofrecer charlas de concientización sobre la importancia del turismo y la seguridad en la República Dominicana.	-Solicitud del servicio. Establecer una persona responsable de coordinar la logística del servicio.
Orientación sobre consecuencias de las Pandillas	Ofrecer charlas de orientación sobre consecuencias de las Pandillas	-Solicitud de orientación.
Orientación integral de acercamiento a comunidades	Ofrecer charla de orientación integral de acercamiento a comunidades	-Solicitud de orientación.
Emisión de Certificación para fines de traspaso de vehículos de motor	Certificación que se emite para proceder al Traspaso de un Vehículo de motor de manera legal.	» Cédula de identidad del comprador y vendedor » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Copia del contrato de venta legalizado por la Procuraduría General de la República (PGR) » Llevar el vehículo de motor.
Emisión de certificación para cambio de color de vehículos de motor.	Certificación que se emite para proceder al cambio de color a un vehículo de motor de manera legal.	» Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor. » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Llevar el vehículo de motor.
Emisión de certificación pérdida de placa de vehículos de motor.	Certificación que se emite para aquellas personas que le han robado o se le ha extraviado su matrícula de vehículo de motor.	» Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor. » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Llevar el vehículo de motor.

SERVICIO	DESCRIPCIÓN SERVICIO	INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS
Emisión de certificación corrección de chasis en la matrícula (troquelado) de vehículos de motor.	Certificación que se emite para aquellas personas que deseen realizar una corrección de la información en el chasis de la matrícula de un vehículo de motor.	» Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor. » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Llevar el vehículo de motor.
Emisión de certificación de Verificación de vehículos de motor	Certificación que se emite para establecer que un vehículo de motor no tiene inconvenientes legales en la Policía Nacional.	» Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor. » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Llevar el vehículo de motor.
Emisión de certificación de Cruce de fronteras	Certificación que emite tanto para cruzar al vecino país de Haití, como a Puerto Rico.	» Cédula de identidad del propietario del vehículo de motor. » Copia de la Matrícula » Recibo del pago de impuesto. » Llevar el vehículo de motor.
Emisión de certificación de siniestros	Certificación que indica la causa u origen de un siniestro.	» Solicitud de certificación de siniestros.
Emisión de certificación de Pérdida de Documentos personales.	La Certificación Pérdida Documentos (Cedula, pasaporte, licencia de conducir, porte y tenencia de armas de fuego. Seguro médico, entre otros).	» Presentarse físicamente a la Oficina Policial de Atención al Ciudadano, P.N., con una solicitud de servicio de certificación que solicitar.
Emisión de Acta de Denuncia de Accidente de Tránsito Certificada.	Acta certificada que se se emite para indicar las declaraciones de un accidente de tránsito.	» Licencia de conducir vigente » Marbete de seguro. » Copia de matrícula » Cédula de identidad y electoral
Recepción y procesamiento e investigación denuncias de ilícitos	Recibir e investigar las denuncias de los ciudadanos, asegurando una gestión eficiente.	» Cedula de identidad y electoral o pasaporte, si es extranjero.
Investigación de accidentes de tránsito	Investigación realizada luego de la ocurrencia de un accidente de tránsito, para identificar la causa del accidente.	» Solicitud de Investigación.

SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

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

Desarrollar este nivel de confianza a través de un ejercicio transparente y ético, de forma que nuestra conducta se caracterice por el compromiso permanente con las buenas prácticas de administración pública, las cuales condicionan de forma directa el objetivo final, que es la seguridad ciudadana dentro del ámbito de transformación cultural de nuestra organización.

Alineamiento Estratégico De La PN

La Policía Nacional se plantea cuatros (4) grandes ejes estratégicos para el período 2020-2024, dentro de estos ejes se concretan veintidós (22) objetivos estratégicos y estos en veintinueve (29) diferentes estrategias. El Plan Estratégico Institucional procura dirigir la transformación de la Policía Nacional hacia el cumplimiento del deber constitucional frente a la ciudadanía y sus derechos, y el imperio de la ley.

Ejes Estratégicos



Informe de Autoevaluación Institucional 2023

Objetivos Estratégico

1.1

Reestructurar los servicios preventivos de seguridad especializada a nivel nacional para reducir la ocurrencia de hechos delictivos y/o situaciones de riesgo con la finalidad de fomentar la convivencia pacífica.

1.2

Fortalecer la Inspectoría General y la Dirección de Asuntos Internos en cuanto a investigación y fiscalización respecto al cumplimiento de la ética policial y las normativas legales.

1.3

Mejorar la capacidad de respuesta en las investigaciones criminales e inteligencia delictiva.

1.4

Implementar la Estrategia Integral de Atención a la Mujer y Violencia Intrafamiliar, a través de programas para generar conciencia en cuanto a las relaciones pacíficas con enfoque integral en familia y se instauren las capacidades de prevención, investigación, control y persecución de agresores.

1.5

Fortalecer el proceso de recepción de denuncias, de forma que se adopten nuevas prácticas que contribuyan a la satisfacción del ciudadano.

1.6

Aplicar efectivamente la Ley de Tránsito No. 63-17 a nivel nacional, de forma que reduzca la ocurrencia de accidentes, lesionados y muertes en las vías.

1.7

Desarrollar un plan de proximidad y articulación con la comunidad y con instituciones de la sociedad civil a escala nacional.

3.1

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.

3.2

Desarrollar un Plan de Carrera para el personal de la Policía Nacional, de forma que se establezcan criterios y estándares para la evaluación y las promociones, incluyendo la evaluación del desempeño.

3.3

Desarrollar programas de bienestar para los miembros de la Policía Nacional, de forma que se atiendan las necesidades de salud, vivienda, transporte, alimentación y cobertura de riesgos (laborales, previsionales y otra índole).

2.1

Desarrollar e implementar los manuales de políticas, procesos y procedimientos, reglamentos y códigos institucionales, respecto a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y seguimiento.

2.2

Mejorar y actualizar la plataforma tecnológica de la Policía Nacional, para optimizar los procesos de las áreas misionales y administrativas.

2.3

Implementar el Modelo de comunicaciones estratégicas para promover la corresponsabilidad desde un nuevo relacionamiento y consolidar la legitimidad institucional y la credibilidad en la labor policial.

2.4

Establecer criterios para la implementación del Plan de Normalización Salarial para la Policía Nacional, ajustado a los estándares metodológicos del Ministerio de Administración Pública.

2.5

Fortalecer la institucionalidad y las normativas de la Policía Nacional, así como las instancias de consulta y/o decisión colegiada de la institución.

2.6

Establecer criterios para realizar auditorías de procesos, de forma que se asegure el cumplimiento de las políticas, procesos, y procedimientos de la institución.

2.7

Garantizar el fortalecimiento y desarrollo de los servicios de salud en un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción y la prevención de las enfermedades de los miembros de la policía, sus familiares y pensionados.

2.8

Fortalecer los lazos internacionales mediante el intercambio de experiencias, para consolidar la diversidad del conocimiento en gestión policial.

2.9

Garantizar el acceso a los planes y programas, servicios previsionales y de bienestar social a los agentes policiales puestos en retiro en la Policía Nacional y sus dependientes.

4.1

Implantar una cultura de igualdad de género en todas las políticas, planes, programas, proyectos e intervenciones de la Policía Nacional.

4.2

Promover la política de inclusión laboral para la integración de miembros de la Policía Nacional con discapacidad.

4.3

Implementar el Modelo de Cultura Policial para promover en los policías la ética como la base de los comportamientos ejemplares.

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

1.1 Reestructurar los servicios preventivos de seguridad especializada a nivel nacional para reducir la ocurrencia de hechos delictivos y/o situaciones de riesgo con la finalidad de fomentar la convivencia pacífica.

1.1.1. Gestionar la construcción, remozamiento y equipamiento de Dotaciones Policiales
1.1.2. Establecer turnos y horarios de servicio que dignifiquen la función policial.
1.1.3. Implementar Planes Locales de Seguridad Ciudadana en los municipios del país.
1.1.4. Establecer un protocolo para entrega de uniformes y avituallamiento semestralmente.
1.1.5. Diseñar e implementar los procesos y procedimientos del proceso misional de prevención en las direcciones operativas de la institución.
1.1.6. Diseñar un programa de capacitación y concientización a los ciudadanos sobre la importancia de la seguridad turística en el país, en coordinación con el Ministerio de Turismo.
1.1.7. Gestionar los recursos necesarios para garantizar los servicios de Seguridad Turística.
1.1.8. Aplicar encuestas de satisfacción en los polos turísticos.
1.1.9. Gestionar la preparación, aplicación y cumplimiento de los operativos de prevención de seguridad turística.
1.1.10. Garantizar los servicios de seguridad en los polos turísticos a nivel nacional.

1.2 Fortalecer la Inspectoría General y la Dirección de Asuntos Internos en cuanto a investigación y fiscalización respecto al cumplimiento de la ética policial y las normativas legales.

1.2.1. Gestionar capacitación específica sobre procesos de investigaciones internas.
1.2.2. Diseñar y promover una política anticorrupción a lo interno de la policía Nacional.
1.2.3. Implementar un sistema de gestión de casos soportado en una plataforma tecnológica
1.2.4. Ampliar la cobertura de servicios de la Dirección de Asuntos Internos en todo el país.
1.2.5. Fortalecer la Dirección de Asuntos Internos con personal humano y medios logísticos
1.2.6. Automatizar mediante herramientas tecnológicas la fiscalización del cumplimiento de toda la normativa interna.
1.2.7. Mejorar las Investigaciones de todas las violaciones a la normativa interna que no constituyan crimen, delito o actos de corrupción.
1.2.8. Fortalecer la disciplina de los miembros de la institución a través de un régimen de consecuencias proporcional.

1.3 Mejorar la capacidad de respuesta en las investigaciones criminales e inteligencia delictiva.

1.3.1. Implementar el Manuales de Procesos y Procedimientos de Investigaciones.
1.3.2. Aprobar e implementar la estructura organizativa de la Dirección Central de Investigación.
1.3.3. Diseñar un plan de fortalecimiento del área de investigación, mediante la identificación de necesidades.
1.3.4. Desarrollar un sistema de cadena de custodia que asegure las condiciones necesarias para garantizar la preservación de la evidencia recolectada.
1.3.5. Establecer un mecanismo formal de coordinación interinstitucional con el ministerio público y la Dirección Nacional de Control de Drogas que permita construir confianza, trabajo en equipo y la integración de la información necesaria para el desarrollo de las actividades a cargo de las tres instituciones.
1.3.6. Establecer servicios policiales de investigación en los controles aduanales para la investigación del tráfico ilegal de armas de fuego.
1.3.7. Aprobar e implementar el Manual de Procesos y Procedimientos de Inteligencia Delictiva.
1.3.8. Fortalecer la recolección de información mediante la implementación de la tecnología apropiada.
1.3.9. Implementar un plan de fortalecimiento del área de inteligencia, que incluya personal humano, capacitación y logística.

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

1.4 Implementar la Estrategia Integral de Atención a la Mujer y Violencia Intrafamiliar, a través de programas para generar conciencia en cuanto a las relaciones pacíficas con enfoque integral en familia y se instauren las capacidades de prevención, investigación, control y persecución de agresores.

1.4.1. Aprobar la creación de la Comisión Institucional para la familia y la mujer CIFAMU con el objetivo de realizar una gestión articulada al interior de la Policía y con otras instituciones.

1.4.2. Estructurar un Modelo de gestión y articulador que permita dar respuesta al a todas las acciones realizadas en esta Dirección.

1.4.3. Definir los procedimientos de prevención, investigación de la violencia intrafamiliar y de género.

1.4.4. Ampliar la cobertura de la DEAMVI a nivel nacional para brindar mejor servicio a la ciudadanía, a través desarrollo del personal, equipamiento logístico y tecnológico.

1.4.5. Fortalecer la Red de coordinación Interinstitucional de Violencia de género e intrafamiliar (RECIVI) para dar respuesta efectiva a las víctimas de violencia intrafamiliar, en coordinación con el Ministerio Público.

1.4.6. Promover la unidad familiar a través de programas sociales de sensibilización a la ciudadanía para generar conciencia del valor de las relaciones pacíficas.

1.5 Fortalecer el proceso de recepción de denuncias, de forma que se adopten nuevas prácticas que contribuyan a la satisfacción del ciudadano.

1.5.1. Gestionar la instalación de Centros de Atención al Ciudadano en todas las dependencias policiales.

1.5.2. Mejorar la calidad del servicio adoptando estándares que contribuyan a la satisfacción del ciudadano.

1.6 Aplicar efectivamente la Ley de Tránsito No. 63-17 a nivel nacional, de forma que reduzca la ocurrencia de accidentes, lesionados y muertes en las vías.

1.6.1. Incrementar el parque vehicular de DIGESETT para fortalecer la Seguridad Vial.

1.6.2. Aumentar la capacidad operativa del talento humano.

1.6.3. Incrementar la cantidad de operativos de fiscalización, relacionados al exceso de velocidad, verificación de condiciones de luces y alcoholimetría.

1.7 Desarrollar un plan de proximidad y articulación con la comunidad y con instituciones de la sociedad civil a escala nacional.

1.7.1. Implementar un Plan de Proximidad y Articulación con la Sociedad Civil.

1.7.2. Impulsar un modelo de policía comunitaria al servicio de los intereses de la población.

1.7.3. Establecer instrumento de medición y seguimiento a los programas comunitarios de acercamiento con la comunidad.

1.7.4. Fortalecer el Área de Deporte de la Policía Nacional.

1.7.5. Establecer protocolo, Políticas y Procedimientos para la selección, ingreso y entrenamiento de los deportistas en general.

2.1 Desarrollar e implementar los manuales de políticas, procesos y procedimientos, reglamentos y códigos institucionales, respecto a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo,

2.2.1. Mejorar y actualizar infraestructura de la Plataforma de Tecnología de Información.

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

2.3 Implementar el Modelo de comunicaciones estratégicas para promover la corresponsabilidad desde un nuevo relacionamiento y consolidar la legitimidad institucional y la credibilidad en la labor policial.

2.3.1. Divulgar el Modelo de Comunicaciones Estratégicas a nivel nacional.

2.3.2. Implementar niveles de Co-responsabilidad de acuerdo a lo establecido en el modelo.

2.4 Establecer criterios para la implementación del Plan de Normalización Salarial para la Policía Nacional, ajustado a los estándares metodológicos del Ministerio de Administración Pública.

2.4.1. Hacer un análisis de la escala salarial aprobada en el 2017.

2.4.2. Elaborar propuesta salarial con los resultados del análisis realizado a la escala salarial aprobada en el 2017.

2.4.3. Aprobar propuesta de ajuste Salarial de la Policía Nacional.

2.4.4. Implementar propuesta de ajuste salarial de la Policía Nacional.

2.4.5. Elaborar un Plan para la implementación de la escala salarial aprobada en el 2019

2.4.6. Aprobar Plan

2.4. Implementar Plan

2.7 Garantizar el fortalecimiento y desarrollo de los servicios de salud en un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción y la prevención de las enfermedades de los miembros de la

2.5 Fortalecer la institucionalidad y las normativas de la Policía Nacional, así como las instancias de consulta y/o decisión colegiada de la institución.

2.5.1. Disminuir el tiempo de trámite de las documentaciones legales y eficientizar los procesos a través del uso de la tecnología.

2.5.2. Instruir a los miembros de la Policía Nacional en lo relativo a los procesos y normativas legales.

2.5.3. Implementar los reglamentos de la ley 590-16, resoluciones y normas complementarias de la institución.

2.6 Establecer criterios para realizar auditorías de procesos, de forma que se asegure el cumplimiento de las políticas, procesos, y procedimientos de la institución.

2.6.1. Elaborar Plan de Auditoría.

2.6.2. Diseño de Formularios de auditoría.

2.6.3. Elaborar Manual de Organización y Funciones.

2.6.4. Diseñar un Sistema Informático para el registro, control y seguimientos de las auditorías.

2.6.5. Asegurar el cumplimiento institucional en el Sistema de las Normas Básicas de Control Interno.

2.9 Garantizar el acceso a los planes y programas, servicios previsionales y de bienestar social a los agentes policiales puestos en retiro en la Policía Nacional y sus dependientes.

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

2.7.1. Implementar los procesos y procedimientos administrativos.
2.7.2. Diseñar e implementar la trazabilidad interna de los procesos establecidos para reducir el tiempo espera en: laboratorio, consultas, hospitalizaciones e imágenes.
2.7.3. Implementar programa de capacitación al personal en general en la aplicación de normas, procesos, procedimiento y protocolos médicos
2.7.4. Gestionar con atención al usuario las citas médicas recurrentes oportunas y de calidad.
2.7.5. Rediseñar las encuestas realizadas a los usuarios del hospital y sanidad.
2.7.6. Gestionar proceso de habilitación de las UNAPS.
2.7.8. Implementar los procesos y procedimientos de la Dirección de Sanidad Policial.
2.7.9. Diseñar e implantar un programa de control y vigilancia de enfermedades crónicas a nivel nacional.
2.7.10. Gestionar un plan de identificación y mitigación de riesgos laborales en nuestros agentes policiales.
2.7.11. Registrar las evidencias y dar seguimiento a los acuerdos establecidos en los comités conformados en el HOSGEDOPOL.
2.7.12. Programar y ejecutar auditoría interna a los diferentes procesos del HOSGEDOPOL, por parte del Comité de Calidad.

2.8 Fortalecer los lazos internacionales mediante el intercambio de experiencias, para consolidar la diversidad del conocimiento en gestión policial.

2.8.1 Gestionar proyectos y programas de cooperación internacional.
2.8.2 Gestionar visitas de referenciación para el intercambio de experiencias en cuanto a gestión policial.
2.8.3 Gestionar la realización de cumbres diplomáticas.

3.2 Desarrollar un Plan de Carrera para el personal de la Policía Nacional, de forma que se establezcan criterios y estándares para la evaluación y las promociones, incluyendo la evaluación del desempeño.

2.9.1. Gestionar la adquisición de un software para administrar y unificar la base de datos.
2.9.2. Gestionar la actualización y aprobación de los manuales, reglamentos de los planes y programas.
2.9.3. Divulgar y promover los reglamentos y requisitos que son exigidos el Sistema Dominicano de Seguridad Social y Consejo Superior Policial.
2.9.4. Coordinar actividades de (IEC) con las Direcciones Regionales de la Policía Nacional y otras Instituciones de Servicios.
2.9.5. Realizar acuerdo institucional en materia de Riesgos Laborales.

3.1 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.

3.1.1. Rediseñar el currículo policial.
3.1.2. Gestionar la acreditación de los programas educativos con el Ministerio de Educación Superior.
3.1.3. Homologar con instituciones educativas nacionales e internacionales los programas de formación policial.
3.1.4. Incrementar los espacios de infraestructuras a nivel nacional para la implementación del currículo.

4.1 Implantar una cultura de igualdad de género en todas las políticas, planes, programas, proyectos e intervenciones de la Policía Nacional.

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

3.2.1. Crear una comisión para elaborar el plan de carrera. Incluyendo la revisión y validación de los criterios del escalafón, así como de los estándares para los rangos y las promociones a la luz de la normativa correspondiente.
3.2.2. Conformación de una comisión revisora.
3.2.3. Ajustes a la propuesta del Plan de Carrera.
3.2.4. Aprobación del Plan de Carrera.
3.2.5. Implementación del Plan de Carrera.
3.2.6. Evaluación del Plan de Carrera, incluyendo recomendaciones para su mejora continua.

3.3 Desarrollar programas de bienestar para los miembros de la Policía Nacional, de forma que se atiendan las necesidades de salud, vivienda, transporte, alimentación y cobertura de riesgos (laborales, previsionales y otra índole).

3.3.1. Gestionar y formular los objetivos de los diferentes programas.
3.3.2. Elaborar plan para gestionar los objetivos de los programas.
3.3.3. Gestionar la inclusión de los programas de bienestar en el presupuesto.
3.3.4. Elaborar informe de la ejecución del plan.
3.3.5. Evaluar los programas de bienestar, incluyendo recomendaciones para su mejora continua.

4.1.1. Gestionar que el proceso de adquisición y confección del avituallamiento sea adecuado a las condiciones de ambos sexos.
4.1.2. Diligenciar la creación de Puntos Focales de Género en las Direcciones Regionales.
4.1.3. Gestionar la creación del Comité de Género de la Policía Nacional.
4.1.4. Fortalecer la Oficina de Equidad de Género con personal humano y logística necesaria para el cumplimiento efectivo de nuestra misión.
4.1.5 Elaborar propuesta para incluir la materia de Equidad de Género en el currículo de los programas educativos.

4.2 Promover la política de inclusión laboral para la integración de miembros de la Policía Nacional con discapacidad.

4.2.1. Elaborar propuesta para insertar en las labores administrativas de la Policía Nacional miembros con discapacidad
4.2.2. Aprobar Propuesta
4.2.3. Implementar Propuesta

4.3 Implementar el Modelo de Cultura Policial para promover en los policías la ética como la base de los comportamientos ejemplares.

4.3.1. Elaborar campaña de difusión interna del Modelo de Cultura.
4.3.2. Movilizar a nivel nacional el Modelo de Cultura.

PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

I. LIDERAZGO

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores

La Policía Nacional define su marco estratégico alineado a las políticas transversales y acciones estratégicas que están establecida en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y las Metas Presidenciales establecidas en el Plan Gobierno; Así como al marco legal institucional y normativas gubernamentales establecidas por los órganos rectores.

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 las estrategias para adaptarla al proceso de reforma de la Policía Nacional.

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 jornadas de planificación y mesas de técnica para la actualización PEI.

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. Así como área para la inspección, vigilancia y sanción al comportamiento no ético.

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.

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

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

La institución muestra evidencias de las actualizaciones de la estructura organizativa, mapa de procesos, manuales: organización y funciones, cargos y competencias, políticas, procesos y procedimientos aprobadas por medio de resoluciones del Consejo Superior Policial y las ordenes generales o específicas para su puesta en marcha.

Se evidencia en el Plan Estratégico Institucional que contiene la definición de indicadores y resultados medibles para todos los niveles en las diferentes dependencias de la institución, se han elaborado planes operativos por áreas, los que son monitoreados a través del departamento de Planes Programas y Proyectos de la DIPLANT.

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.

Se mostró evidencia sobre la aplicación de los principios de gestión de la Calidad Total, ya que se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF y la NORTIC.

Muestran comunicación interna y externa, a través de un Modelo de Comunicación Estratégica que cuenta con la promoción mediante rueda y nota de prensa, medios como: redes sociales, página web, intranet, murales digitales, correos electrónicos institucional, memorándum y ordenes generales o específicas.

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

La Policía Nacional como forma de promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados realiza actividades en las cuales participan los mando alto, medio y operativo incluyendo la máxima autoridad, como son reuniones de concienciación de sus derechos y deberes, dar a conocer sus beneficios, jornadas de planificación, charlas, jornadas de salud, de integración, entre otra.

Se evidencia los directores y los encargados del área informan y consultan a sus integrantes, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización, a través de reuniones informativas y de socialización de procesos, investigaciones y operativos preventivos, también usando medios como correos electrónicos, memorándum, pantallas digitales, publicación en portales web, redes sociales, intranet y realizando encuestas sobre cumplimiento del PEI.

Se promueve una cultura de aprendizaje para estimular a que los agentes policiales desarrollen sus competencias y nivel formativo para optar por rango se adapten y cumplan con los requisitos mediante el Plan de Capacitación que se elabora tomando en cuenta las necesidades actuales y futuras, en cuanto a competencias, habilidades y

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

requisitos de desempeño.

La Policía Nacional desarrolla y mantiene relaciones proactivas con instituciones públicas, privadas e internacionales mediante acuerdos, convenios interinstitucionales. Se evidencia las acciones dirigidas a reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de los equipos con el reconocimiento del desempeño policial sin falta y por tiempo en la institución mediante la medalla de buena conducta, mérito policial y desempeño laboral.

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

La máxima autoridad al igual que el alto mando y algunos mandos medio se reúnen con autoridades políticas, áreas ejecutivas y legislativas para ejecutar 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.

II. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

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

Se evidencia la identificación de los grupos de interés relevantes para la organización, así como la recolección y análisis de informaciones sobre sus necesidades y satisfacción a través del análisis de las necesidades oportuna en base a la formulación de las estrategias y los objetivos plasmados en el PEI.

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

Se evidencia que la gestión financiera sigue los 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%.

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

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.

El Departamento de Planes Programas y Proyecto realiza evaluación periódica de los

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

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

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

Se evidencia que la institución cuenta con varias herramientas tecnológica para mejorar los servicios externos e internos para proporcionar servicios en línea como: sistema en biometría DEBI, “Tu Policía App RD”, Sistema ULTI-CABINET, DRONES, sistema digital de listas de servicios, sistema de denuncia Virtual, Reporte en línea, Módulo Electrónico de Investigación, Aplicación móvil de asistencia al turista -CESTUR App, entre otros, logrando impacto positivo.

Se desarrollado acciones para construir una cultura impulsada por innovación a través de procesos que facilitan el aprendizaje, el benchmarking/benchlearning se reciben comisiones de Colombia para conocer cómo funciona la Policía en su país y aplicar buenas prácticas, desarrollando guías, metodologías de diferentes procesos. Y nuestro mando alto y medio viaja a otros países para ver el funcionamiento de la policía y capacitarse en procesos gerenciales y demanda.

III. PERSONAS

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

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.

La Dirección de Recursos Humanos cuenta con el diseño e implementación de políticas y procedimientos para la Gestión de personal, 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.

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 o promovido o ascendido a otro cargo.

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

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. Así como 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.

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

Se planifican la capacitación constante de nuestro personal a través del Plan de Capacitación anual con las detecciones de necesidades de capacitación, como los resultados de las evaluaciones de desempeño, haciendo énfasis en la formación de nuestros oficiales superiores y subalternos en materia de liderazgo; estas son implementadas a través del de diferentes entidades como son: IPE, INFOTEP, ICITAP, INAP, así como acuerdo con universidades.

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

Se evidencia la realización de talleres, reuniones y levantamientos donde se involucran el personal de las diferentes áreas para el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en las identificaciones e implementación de acciones de mejora.

Se evidencia que contamos con diferentes actividades de bienestar como: ración alimenticia cocinada, entrega de canastillas, entrega de útiles escolares, entrega de juguetes, operativos médicos, 5% de descuento en diferentes supermercados del país, becas universitarias, sala de lactancia, gimnasio, también con programa de Bono vivienda, reconocimiento y apoyo en situaciones catastróficas.

La institución evidencia el otorgamiento de reconocimientos por antigüedad y trayectoria a los oficiales con más de 20 años de servicio, por buena conducta cada cuatro años sin falta, medalla al mérito policial y algunas áreas reconocen al empleado del mes.

Así como Asistencia médica a nivel nacional en las UNAP que les proporciona atención primaria. Además, son realizadas jornadas de estudios de mamografía, zonomamografía y examen de próstata.

IV. ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

La Policía Nacional realizo acuerdos, convenios, contratos y mantiene relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo con las siguientes organizaciones como: el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), Consejo Nacional de Drogas, la compañía SIDMCO-CONSTATINO, sociedad comercial 7TECHNET, S.R.L., la Fundación Internacional y para Iberoamericana de Administración y Políticas Públicas, el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Gabinete de Políticas Sociales, Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología y el Centro Universitario Ceste-Escuela Internacional de Negocios, Policía Nacional de la República de Colombia, la empresa Plaza Lama, S.A., Hipermercado Olé y Grupo Ramos, S.A, para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento. Y, la apertura al cambio.

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

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

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.

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

Se evidencia la transparencia mediante política de información donde Policía Nacional proporcione datos abiertos de la organización utilizando Prensa escrita, Programa Facebook Life, Policía TV, Portal www.policianacional.gob.do/, Facebook Policía Nacional Dominicana, Twitter: @PoliciaRD, Instagram: policianacionalrd, donde se publican de manera continua y proactiva todas las informaciones que realiza la institución y también comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes, tareas y los resultados de investigaciones.

Se evidencia la colaboración de los ciudadanos y las organizaciones a través de los 54 buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias, distribuidos en diferentes localidades como un mecanismo para la aportación de sugerencias, hacer sus reclamaciones y quejas de forma física y también contamos con 3 buzón virtual en la página web de la: Policía Nacional, DIGESETT y POLITUR

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas

Se evidencia que los procesos financieros se realizan apegado a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades. A través del Sub-Portal de Transparencia Institucional se colocan los informes sobre la ejecución del presupuesto institucional. De igual manera los procesos de compras y contrataciones conforme un cronograma establecido.

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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.

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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.

Se evidencia que se aprovechan las oportunidades de transformación digital en las siguientes herramientas: Sistema SoftExpert, el Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio). Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones, 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.

Se cuenta con un departamento de Estadísticas y Cartografía, que asegura que la información es analizada y revisada antes de ser difundida. Cada área tiene la responsabilidad de controlar

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

las informaciones y el conocimiento que maneja para asegurar su exactitud y fiabilidad, previo a ser utilizada o difundida.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Se evidencia que la Policía Nacional desarrolla la gestión TIC, alineando la planificación estratégica, para optimizar la plataforma tecnológica de la Policía Nacional y tiene implementada las siguientes herramientas: Sistema para la Gestión de Servicio Policial (Lista de Servicio), Sistema de Gestión de Equipos de Comunicaciones, Sistema de Información y Administración de Nomina de Recursos Humanos (SIANRH), Sistema de Mando y Control de Acciones Preventivas Basado en Tabla Mínima de Acción (TAM), Sistema Policial de consultas Criminológicas (SPCC).

Se evidencia el fortalecimiento del Datacenter y áreas de monitoreo como lo son el NOC (Network Operation Center) y el SOC (Security Operation Center),

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

también contamos con certificaciones como la NORTIC 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.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Se evidencia que está garantizado el uso eficiente de las instalaciones basado en las necesidades de la organización. Las diferentes dependencias de la Policía Nacional tienen la adecuada accesibilidad a sus instalaciones para los empleados y ciudadanos clientes. Estas cuentas letreros de identificación del edificio, entrada y salida al parqueo debidamente señalizada. Y las dotaciones policiales se están estandarizando el modelo de construcción para lograr instalaciones seguras y efectivas.

Contamos con contratos de mantenimiento de la flotilla vehicular para evitar su depreciación a corto plazo, aplicamos mantenimientos preventivos y correctivos a nuestro parque vehicular.

Se evidencia el debido proceso de descargo de los bienes obsoletos a la Dirección General de Bienes Nacionales.

V. PROCESOS

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

Se evidencia que la institución identifica y documenta los procesos con el apoyo de las áreas de interés y el acompañamiento de los adjuntos de planificación en estas, utilizando matriz de caracterización de procesos están basadas en el ciclo PDCA, formato de procedimientos. De igual modo cuenta con mapa de procesos de I y II nivel donde se encuentran integrados los distintos procesos con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

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. Se han destinado recursos para la adquisición de equipos y tecnologías para garantizar procesos informáticos y archivos digitales.

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

Se evidencia que la Policía Nacional involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y en el desarrollo de estándares de calidad, realizando cuatrimestralmente encuestas de satisfacción, aplicada en el Centro de Atención al Ciudadano que pertenecen la Dirección de Análisis y documentación delictiva y en el área del Plan Piloto de la dirección Central de Investigación, con el mismo propósito de recolección de información.

De igual forma los buzones físicos y digitales de quejas, reclamaciones y sugerencias donde se recogen opiniones que son analizadas y utilizadas para aplicar mejoras a los procesos y servicios.

Tenemos una aplicación móvil, que permite a los ciudadanos realizar reportes anónimos vía la aplicación y contamos con el servicio del sistema 311 para la recepción de quejas, reclamaciones o sugerencias de los ciudadanos.

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

Se evidencia que la organización coordina los procesos dentro de la organización para el cumplimiento de la misión institucional y con instituciones realizando 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.

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).

VI. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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%.

Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano del mes de Julio 2021 arrojo 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%.

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%.

La organización evidencia desde el 2020 hasta el 2022 con resultados promedio de las mediciones de las dimensiones en relación a la percepción en termino de Eficacia/Confiablez 90%, Capacidad de respuesta 86%, Responsabilidad/Confianza 92%, Empatía/Accesibilidad

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

91%, Profesionalidad: 92%, Trato que le ha brindado al personal: 93%, Facilidad de comunicación: 92%, Confianza de la atención brindada: 92%; tiempo para dar respuesta: 90% Tendencia positiva entre los años 2020, 2021 y 2022, Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 100%; Transparencia gubernamental, con un cumplimiento de 98%, 98% y 98%.

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%, YouTube 8.3%.

El nivel de cumplimiento de la Policía Nacional en el Sistema de Monitoreo y Medición de Gestión Pública, refleja los resultados correspondientes al 2022 y 2023 en : Iniciativa presidencial 100%; 100%; SISMAP: 93%; 92.38%; ITICGE: 88% ;80%; NOBACI: 3%; 72%; Cumplimiento de la Ley 200 04: 94%; 100%; Contrataciones Publica: 100%; 94%; Transparencia Gubernamental (DIGEIG): 98%; 98%; SISACNOC (Gobierno Central): 82%; 94%; Carta Compromiso al Ciudadano: 99%; 98%.

VII. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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.

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%.

Tenemos los siguientes resultados promediado en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional: año 2020, 2021 y 2022, Austeridad y Combate a la Corrupción -89%; Identificación con la Institución y Valores – 87%; Uso de herramientas tecnológicas -84%;

Tenemos los siguientes resultados promediado en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional: año 2018 hasta el 2023, Liderazgo y Participación 88%; Disponibilidad y Recursos 80%; Comunicación – 88%, Impacto de la Encuesta en mi Institución 68%, Colaboración y Trabajo en Equipo – 88%, Normativa y Proceso 86%, Reconocimiento Laboral – 85%, Mejora y Cambio – 81%, Calidad de Vida Laboral – 87%, Identidad con la Institución y valores –88%, Equidad y Género – 78%, Servicio Profesionales de Carrera – 85%, Capacitación Especializada y Desarrollo – 87%, Nivel de Mejora y Cambio Neutro – 81%.

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. Además, se impartieron 73 Cursos, 10 diplomados, 1 maestría, 2 especialidad y 1 licenciatura. 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.

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. Además, se impartieron 73 Cursos, 10 diplomados, 1

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

maestría, 2 especialidad y 1 licenciatura. 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.

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 estrellas doradas de la Junta Interamericana de Defensa, y 11 al mérito aéreo distintivo azul.

VIII. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

La dirección General promueve actividades de acercamiento de impacto positivos con las comunidades para mejorar la convivencia pacífica donde los policías de la Dirección Comunitaria y la de Antipandillas se interrelacionan con los jóvenes y las comunidades e identifica problemáticas sociales, dan charlas y realizan actividades deportivas. La Institución cuenta con un Plan Institucional de Gestión Ambiental, con políticas definidas para el cuidado del medioambiente.

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 ha mantenido esa valoración. 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.

Se han recibido visitas a través de las redes sociales en el año 2022: Facebook: 123,000, YouTube: 28,000, Instagram: 425,000, Twitter: 608,277.

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).

Los cursos para la Reforma Policial USAID-ICITAP han beneficiado a 174 agentes policiales.

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 desde el año 2019 hasta 2022 unos 5763 accidentados que han recibido su indemnización.

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

IX. RESULTADO CLAVES DE RENDIMIENTO

La Policía Nacional realizó en el año 2022 las siguientes mediciones: 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%.

Aplicamos encuesta de satisfacción a los usuarios para identificar su percepción con el servicio brindado por la institución y es de 93%.

Se evidencia en la encuesta de satisfacción a los usuarios que solicitan servicios los siguientes resultados en la dimensión de: Tiempo de respuesta 79%, Calidad del servicio 88%.

Se evidencian resultados en términos de servicios ofrecidos a la sociedad en el año 2022. Sometido a la acción de la justicia 23,099, Casos resueltos 59,942, Casos pendientes 41,967, Vehículos recuperados 1,648, Motocicletas recuperadas 5,951, Armas de fuego recuperadas 2,032, Celulares recuperados 2,330.

29 buenas prácticas de intercambio a través del Plan de Cooperación triangular Colombia-Estados Unidos y República Dominicana en el año 2022.

Se evidencia la firma de ocho (8) acuerdos y cinco (5) convenios año 2022.

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 año 2022.

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.

Se evidencia 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): NORTIC A3 y NORTIC EI.

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.

El promedio general de los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) su Valoración 83.67 del primer semestre del 2022 en el SMMGP. Y de 91.22 del primer semestre del 2023 en el SMMGP lo que se evidencia una tendencia positiva.

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA

I. LIDERAZGO

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

No tenemos colocada en todas las dotaciones policiales carteles y afiches con la Visión, Misión y Valores de la Policía Nacional.

No se elaboran en su totalidad los acuerdos de desempeño del personal por resultados en función de las metas establecidas en el POA.

No se evidencia la divulgación de los resultados de la encuesta de clima, para conocimiento de los agentes policiales.

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.

II. PERSONAS

No contamos con un reglamento ni un plan de carrera policial

Se necesita desarrollar una metodología que el proceso de evaluación no sea afectado por el alto porcentaje de rotación que presenta la PN

No contamos con una evaluación de impacto costo/beneficio.

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.

III. ALIANZAS Y RECURSOS

No se evidencia el monitoreo y evaluación sistemática de la relación costo-efectividad de las tecnologías utilizadas.

No se evidencia políticas integrales para el reciclaje seguro.

IV. PROCESOS

No se evidencia la aplicación de contabilidad de costo

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

No se evidencia políticas integrales para el reciclaje seguro
No tenemos parqueo suficiente para satisfacer las necesidades

V. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

No tenemos el 100% de todas las direcciones con su manual de procesos y procedimientos elaborados

VI. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

No se ha medido la responsabilidad social de la organización.

No se evidencia la medición de la apertura de la organización para el cambio y la innovación.

VII. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

No se realiza mediciones del rendimiento de la organización con relación a la responsabilidad social.

VIII. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

No se realizan estudios de eficiencia en la reducción del consumo de electricidad

No se evidencia la medición de la frecuencia de las relaciones con los grupos de interés relevantes.

IX. RESULTADO CLAVES DE RENDIMIENTO

No se evidencia las mediciones sobre la eficacia de las alianzas

No se evidencia la medición de la frecuencia de las relaciones con los grupos de interés relevantes

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

PUNTUACION CAF

RESUMEN PUNTUACIÓN

Institución: Dirección General de la Policía Nacional		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuestos
1: Liderazgo (140 puntos)	109	112
2: Estrategia y Planificación	112	115
3: Personas (100 puntos)	78	90
4: Alianzas (100 puntos)	75	90
5: Procesos (120 puntos)	89	90
6: Resultados orientados a los clientes/ ciudadanos (100 puntos)	81	85
7: Resultados en las personas (100 puntos)	84	85
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	53	60
9: resultados clave de rendimiento (100 puntos)	70	75
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	751	850

Informe de Autoevaluación Institucional 2023

CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

En la ejecución del proceso de la autoevaluación de la Dirección General de la Policía Nacional por los miembros del Comité de Calidad se identificaron puntos fuertes y se determinó áreas de mejoras, asimismo se aplicó el ciclo de mejora, Planificar, Desarrollar, Controlar y Ajustar, en cada fase para determinar las áreas donde la mejora es más necesaria y nuestras fortalezas.

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

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

La importancia de la participación de un personal en las diferentes áreas para dar seguimiento y control de los procesos que se ejecutan en la Institución, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos de la institución.

ANEXOS:

- a) Guía de Autoevaluación
- b) Matriz de Puntuación CAF