



MINISTERIO DE INTERIOR Y POLICÍA

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

Preparado por el Comité Institucional de Calidad

**Santo Domingo, Distrito Nacional
Junio, 2023**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL

- 1.1.1. MISIÓN
- 1.1.2. VISIÓN
- 1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES
- 1.1.4. BASE LEGAL
- 1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- 1.1.6. SERVICIOS

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

- 2.2.1.1 LIDERAZGO
- 2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA
- 2.2.1.3 PERSONAS
- 2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS
- 2.2.1.5 PROCESOS

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

- 2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES
- 2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

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

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

RESUMEN EJECUTIVO

El Comité Institucional de Calidad del Ministerio de Interior y Policía, en cumplimiento de las disposiciones del Decreto Núm. 211-10, que dispone la autoevaluación de todos los órganos y entes del Poder Ejecutivo, presenta este informe donde hace constar los resultados de su autodiagnóstico del año 2023, en base al Modelo Marco Común de Evaluación (Common Assesment Framework) que tiene como objetivo de establecer una gestión institucional eficiente.

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

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL

I.1.1 MISIÓN

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

I.1.2 VISIÓN

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

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

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

I.1.4 BASE LEGAL

- Constitución de la República Dominicana.
- Ley No. 631-16, del 2 de agosto de 2016, para el Control y Regulación de Armas, Municiones y Materiales Relacionados. G. O. No. 10854 del 5 de agosto de 2016.
- Ley No. 590-16, Ley Orgánica de la Policía Nacional. G.O. Núm. 10850 del 15/07/2016.
- Ley No. 140-13, Emergencia y Seguridad 9-1-1. 2013.
- Ley No. 85-13, que eleva el Distrito Municipal de San Víctor, de la provincia Espaillat, a la categoría de municipio. G.O. Núm. 10719 Del 7/06/2013.
- Ley No. 340-09 para el Control y la Regulación de los Productos Pirotécnicos. G.O. Núm. 10550 del 23/11/2009.
- Ley No. 174-09, que introduce modificaciones a la ley de Tránsito de Vehículos No. 241-67 del 1967, y sus modificaciones; No.1474 del año 1938, sobre Vías de Comunicación y sus modificaciones. y a la ley No.202-04, Ley Sectorial de Áreas Protegidas.
- Ley No. 176-07, del Distrito Nacional y los municipios. G.O. Núm. 10426 del 17/07/2007.
- Ley No. 53-07, sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología. G.O. Núm. 10416 del 23/04/2007.
- Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones. G.O. Núm. 10380 del 18/08/2006.
- Ley No. 22, que pasa la Policía Nacional a la dependencia del Ministerio de lo Interior de fecha 27/09/2005.
- Ley No. 287-04, sobre Prevención, Supresión y Limitación de Ruidos Nocivos y Molestos que producen contaminación sonora G.O. Núm. 10291 del 15/08/2004.
- Ley No. 285-04, Ley General de Migración G.O. Núm. 10291 del 15/08/2004.
- Ley No. 137-03, Ley sobre Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas. G.O. Núm. 10233 del 07/08/2003.
- Ley No.255, sobre Certificados de Buena Conducta de fecha 13/04/1993.
- Ley No. 50-88, sobre Drogas y Sustancias Controladas de la República Dominicana. G.O. Núm. 9735 del 30/05/1988.
- Ley No. 241 de Tránsito de Vehículos. G.O. Núm. 9068 del 28/12/1967.
- Ley No. 589, que modifica los párrafos I, li, lii y Iv del Artículo 39 de la Ley No. 36, Reformada, de fecha 17 de octubre del año 1965. G.O. Núm. 9191 del 02/07/1970
- Ley No. 295. Ley de Aprovisionamiento del Gobierno No. 295. G.O. Núm. 8994 del 30/06/1966.
- Ley No. 285, Código de Justicia de la Policía de fecha 29/06/1966.
- Ley No. 6132, de Expresión y Difusión del Pensamiento. G.O. Núm. 8721 del 15/12/1962.
- Ley No. 5188, que suprime la Gobernación Civil del Distrito Nacional y dicta otras disposiciones. G.O. Núm. 8392 del 13/08/1959.
- Ley No. 4381, que dispone que en toda Ley, Decreto o Documento donde se diga "Distrito de Santo Domingo" o "Común" se entenderá que se dice, respectivamente, Distrito Nacional, o Municipio.
- Ley No. 3896, que enviste de personalidad jurídica a la Liga Municipal Dominicana y dicta otras disposiciones. G.O. Núm. 7729 09/08/1954.
- Ley No. 3456, del Congreso Nacional: Ley de Organización del Distrito de Santo Domingo. (Gaceta Oficial No. 7521, del 29 de enero de 1953) derogada por Leyes 163-01, que crea la provincia de Santo Domingo, y modifica los artículos 1 y 2 de la Ley No. 522.

1.1.6 SERVICIOS

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

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

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

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

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

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

➤ Eje 2: Desarrollo de la gestión institucional

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

Objetivos Estratégicos

- OE.2.1. Garantizar la transparencia institucional a través del libre acceso a la información pública.
- OE.2.2 Desarrollar una cultura de igualdad de género mediante actividades institucionales.
- OE.2.3. Proporcionar a las unidades ejecutoras los insumos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades.
- OE.2.4. Eficientizar los procesos de las unidades ejecutoras para ampliar la capacidad de respuesta y mejorar la entrega del servicio al ciudadano, minimizando los costos de los mismos a través de un sistema de gestión de la calidad, mediante la Norma ISO 2015.
- OE.2.5. Fortalecer las competencias y las capacidades del personal a través de la profesionalización del capital humano.
- OE.2.6. Rediseñar la estructura organizacional con un enfoque integral acorde a los objetivos institucionales.

- OE.2.7. Consolidar el marco legal de la institución y fortalecer las normativas institucionales.
- OE.2.8. Fortalecer las relaciones públicas y la comunicación institucional.
- OE.2.9. Ampliar los canales de asistencia al ciudadano en la prestación de los servicios que ofrece el Ministerio.
- OE.2.10. Optimizar los recursos y mejora de la calidad del costo.
- OE.2.11. Modernizar la estructura tecnológica del Ministerio para optimizar los procesos internos.

➤ **Eje 3: Fortalecimiento del Desempeño Institucional en la Gestión y Regulación Ambiental**

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

Objetivos Estratégicos

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

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

El Ministerio de Interior y Policía (MIP), ha revisado y actualizado su marco institucional (misión, visión, valores) articulado a la Constitución de la República, la Estrategia Nacional de Desarrollo, específicamente al 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*; los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Objetivo 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (2021-2024), así como al Plan de Gobierno (2020-2024).

Del mismo modo, el MIP ha definido el Plan Estratégico Institucional para el período 2021-2024, plasmando las directrices a seguir para el logro de las metas y objetivos propuestos y estableciendo la manera en que esas decisiones se transformen en acciones, mediante Planes Operativos Anuales (POAs). Este proceso de planificación estratégica se realiza con la participación de representantes de todas las unidades ejecutoras.

Se promueve el fortalecimiento de la gestión institucional y han sido desarrolladas acciones de mejora para asegurar el cumplimiento de los objetivos, transparencia y calidad de los servicios, tales como:

- Identificación de los grupos de interés, sus requisitos, necesidades y expectativas a través de la Matriz de Partes Interesadas Pertinentes (FO-DPD-09), y la definición de mecanismos para su seguimiento.
- Reestructuración de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, así como la publicación del correspondiente Código de Integridad y Cumplimiento Normativo, el cual ha sido socializado a todos los niveles de la institución y socios de negocio.
- Implementación del Sistema Integrado de Gestión (SGI), basado en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).
- Designación de un Oficial de Cumplimiento Antisoborno, quien es responsable, entre otros puntos, de garantizar el funcionamiento del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) y de proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre dicho sistema.

Se promueve el trabajo en equipo con la creación de comités especializados como (Comité de Riesgos, Comité de Calidad, Equipo de Implementación NOBACI, Comité de Compras y Contrataciones, Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo, Comisión de Personal (RRHH), Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo).

El MIP participa activamente en la identificación de las políticas públicas relacionadas con la seguridad ciudadana, en un marco de respeto a los derechos ciudadanos, el diálogo, la concertación y la participación e inclusión ciudadana, teniendo la obligación de la aplicación de la Ley No. 631-16 para el control y regulación de armas, municiones y materiales relacionados, y disposiciones vinculantes. Como parte de la Estrategia Integral de Seguridad Ciudadana “Mi País Seguro”, se ha implementado el programa “De Vuelta al Barrio”, con el fin de compartir experiencias que muestren una narrativa positiva y en valores éticos inspiradores. Ya ha sido presentado en La Romana, Distrito Nacional y Santiago.

Se mantiene una constante interacción entre la institución y la ciudadanía a través de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género son la herramienta que permite al MIP la interacción activa con los ciudadanos y sus representantes.

Para garantizar una efectiva comunicación con los grupos de interés, el MIP definió su política de Gestión de Comunicaciones e Informaciones (PO-DC-01) donde se establecen los lineamientos que rigen la gestión de comunicación interna y externa, así como los canales a utilizar.

A través de la Dirección de Recursos Humanos, la institución promueve la igualdad de oportunidades mediante la apertura de concursos públicos para ocupar las vacantes disponibles, sin ningún tipo de discriminación.

Se toman en cuenta las necesidades de los empleados, gestionando la donación de sangre en casos especiales de enfermedad de colaboradores o sus familiares, otorgando permisos para estudios, o para atención a familiares con situaciones de salud. De igual forma, a los colaboradores se proporciona transporte, almuerzo, pago de bono por desempeño y horas extraordinarias, entre otros beneficios.

Consciente de que la profesionalización de los recursos humanos es parte importante para el logro de las metas y objetivos, se diseña anualmente el plan de capacitación y desarrollo de competencias.

Se definen objetivos con las personas a través del establecimiento de acuerdos de desempeño, alineados al Plan Operativo de su unidad funcional, los cuales se monitorean y evalúan mediante reuniones trimestrales.

Como medio de recibir la retroalimentación de los colaboradores e identificar sus necesidades, se aplica la Encuesta de Clima Laboral cada dos años, y el posterior plan de acción en base a los resultados de la misma.

Para asegurar las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, con las medidas implementadas por el Comité Mixto de Seguridad y Salud y Seguridad en el Trabajo, con la definición de una política institucional de seguridad y salud, colocación de extintores de incendio en lugares claves, realización de simulacros, señalización de las vías de evacuación, colocación de alarma de incendio, celebración de jornadas de salud, jornadas de vacunación contra la influenza, charla de seguridad en las oficinas.

Han sido gestionados acuerdos y alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales y de la sociedad civil, así como con organizaciones internacionales.

Como parte del compromiso de responsabilidad social asumido por el MIP, se ha definido la política institucional de protección medioambiental, se han realizado jornadas de reforestación, limpieza de playas, jornadas de salud, participación en el programa “Tapitas por Quimio”, implementación del programa MIP Verde que incluye la recolección de botellas plásticas.

Para una adecuada gestión de los recursos financieros, anualmente el MIP formula y ejecuta el presupuesto, alineado con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y los Planes Operativos Anuales (POAs) con sus respectivos indicadores y metas, en cumplimiento de los lineamientos que regulan las finanzas.

El MIP identifica y utiliza nuevas tecnologías relevantes para la organización, implementando una plataforma de TIC con tecnología de punta, a través de la adquisición de hardware y software de última generación que permiten la virtualización y un alto rendimiento; red de almacenamiento que permite interconectar y suministrar almacenamiento compartido a varios servidores; equipo de seguridad tecnológica (corta fuego) que permite resguardar y proteger la información de amenazas externas, para mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de

misma; herramienta de copias de seguridad para el resguardo de la información institucional; software antivirus, entre otras acciones.

Además, se aplica la tecnología para mejorar los servicios internos y externos, ofreciendo servicios online inteligentes y eficientes, mediante el desarrollo de sistemas y aplicaciones.

El MIP involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos desarrollando estándares de calidad, a través de la escucha de quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos/clientes y la aplicación de encuestas de satisfacción anualmente.

En coordinación con otras instancias gubernamentales, como las Gobernaciones, Policía Nacional, el Ministerio de Medio Ambiente, entre otras, el MIP se asocia para permitir la prestación de servicios coordinados, como es el caso del proceso de Control de Expendios de Bebidas Alcohólicas que se ejecuta en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente, a los fines de controlar el expendio de consumo de bebidas alcohólicas fuera de horario y la contaminación sónica.

En cuanto a la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos en la Administración Pública General en el año 2023, se evidencia que el índice de satisfacción ciudadana es de 96%, lo que representa una mejora de 9% en relación al año 2022.

Se evidencia en los boletines de Estadísticas Institucionales datos diferenciados según el tipo de servicio solicitado, género, rango de edad, grado de estudio alcanzado y ocupación.

La institución cuenta con un Sub portal de Transparencia, donde se evidencia la disponibilidad de información para usuarios y relacionados, con la publicación y actualización constante de 20 secciones administradas por la Oficina de Acceso a la Información.

Actualmente, está en proceso de implementación el programa Carta Compromiso al Ciudadano, donde se evidencia la elaboración del plan de trabajo y las capacitaciones al Comité de Calidad.

Los resultados de los objetivos de rendimiento de la organización, están disponibles en el Cuadro de Mando Integral del SIGOB, que contiene 02 indicadores de las iniciativas presidenciales y 08 indicadores de fortalecimiento institucional. Al mes de junio se observan los siguientes resultados:

Junio 2023

- Iniciativas Presidenciales: 50%
- SISMAP: 85%
- NOBACI: 52%
- ITICGE: 63%
- IGP (Indicador de la Gestión Presupuestaria): 70%

- Transparencia Gubernamental: 94%
- Contrataciones Públicas: 87%
- SISACNOC: 88%

A partir de mayo 2023, comenzó a utilizarse la matriz de Monitoreo de las Quejas Reclamaciones y Sugerencias, para el registro de quejas y sugerencias, así como el número y resultados de las acciones planteadas.

La institución desarrolla diversos programas de apoyo a las comunidades a través del viceministerio Seguridad Preventiva en los Sectores Vulnerables, proporcionando asistencia legal, inclusión social y laboral, orientación psicosocial, sostenibilidad integral, se realizan actividades de desarrollo deportivo y cultural los sectores intervenidos, con un total de 50,285 beneficiados desde enero 2021 a marzo 2023.

Se observa una participación activa del MIP en las redes sociales con un alcance en Instagram de 2,145,552 cuentas, 76,022 visitas a nuestro perfil, 7,305 nuevos seguidores, cerrando el año con 46,123 seguidores; Twitter: 616,811 impresiones, 262,401 visitas a nuestro perfil, 32,511 menciones al perfil, 3,426 nuevos seguidores y publicamos 736 twits; y Facebook: 1,588 Me Gusta, 29,934 seguidores, así como 44,312 visitas a la página y un alcance de 3,521,394 cuentas. Así como la publicación de 220 notas de prensa y la participación en 644 eventos, destacando entre estas actividades: actos de juramentación de extranjeros, diplomados, firma de convenios y acuerdos, ruedas de prensa, videoconferencias y encuentros del señor ministro con autoridades de instituciones gubernamentales e invitados externos.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

A raíz del autodiagnóstico realizado, se identificaron algunas áreas de mejora, las cuales serán abordadas en un Plan, donde se definirán las acciones a implementar, los responsables de su ejecución, recursos necesarios y la fecha de cumplimiento de cada.

2.2.1.1 LIDERAZGO

- No se evidencia la participación de los grupos de interés externos en la formulación y desarrollo del marco institucional (misión, visión, valores).
- Es necesario incluir otros mecanismos para la socialización de la misión, visión, valores.
- No se evidencia que se introducen mejoras de acuerdo a las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes.
- No se evidencia que se inspira 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.

2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se evidencia que se 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.
- No se observa que se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
- No se evidencia que se 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.

2.2.1.3 PERSONAS

- No se evidencian 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.
- No se evidencia que se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría y mentoría.
- No se evidencia que se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.

2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No se evidencia que se identifica las necesidades de alianzas público-privada, mediante la realización de un levantamiento en las áreas sustantivas de la institución.
- No se evalúan los riesgos de las decisiones financieras.
- No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente el impacto de las tecnologías usadas.
- No se evidencia que se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.

2.2.1.5 PROCESOS

- No se evidencian áreas de mejora en este criterio.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No se evidencian resultados de medición de la percepción de los ciudadanos sobre la imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).
- No se evidencian mediciones sobre la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
- No se muestran resultados con enfoque medioambiental.
- No se muestran resultados de medición sobre la capacidad de la organización para la innovación.
- No se evidencia medición de las acciones correctivas implementadas.
- No se evidencian resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
- No se evidencia resultados del cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso aprobada).
- No se evidencian resultados de mediciones en relación al costo de los servicios.
- No se evidencian resultados de mediciones del 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.
- No se evidencia número y resultados de las acciones implementadas con relación a las sugerencias recibidas.

2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se evidencian resultados de la medición de la responsabilidad social de la organización.
- No se evidencian mecanismos para mediar la gestión del conocimiento.
- No se evidencian resultados de indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal).

2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se observan resultados de la medición de la opinión de la sociedad respecto al impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.
- No evidencian resultados de la medición de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad.
- No se observan resultados de la medición de la percepción de la sociedad respecto a las acciones dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales.

- No se evidencian mediciones sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.
- No se evidencian mediciones sobre 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.
- No se evidencian mediciones sobre el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
- No se evidencian resultados de la medición de la 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.).
- No se evidencian resultados de las 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).
- No se observan mediciones de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
- No se observan mediciones del 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).
- No se observan 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).

2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se observan resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
- No se observan resultados sobre el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
- No se observan resultados de innovaciones en servicios/productos.
- No se observan resultados de la implementación de reformas del sector público.
- No se evidencia resultados de la eficiencia de la organización en cuanto a la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos

humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.

- No se observan resultados de las mejoras e innovaciones de procesos.
- No se evidencia benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).
- No se observan resultados de la eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).
- No se observan resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

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

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

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

Crterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1. Liderazgo	120	140
2. Estrategia y Planificación	110	140
3. Personas	81	100
4. Alianzas	87	100
5. Procesos	101	120
6. Resultados orientados a los Clientes/Ciudadanos	60	100
7. Resultados en las Personas	73	100
8. Resultados en la Sociedad	33	100
9. Resultados Clave de Rendimiento	50	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	715	1000

